

|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                         | PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ETICA PUBLICA |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                        |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Nombre de la entidad                                                                                                                                                                                                                    | EMDUPAR S.A. E.S.P.                       |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Sector Administrativo                                                                                                                                                                                                                   |                                           |                                                                         |                                    | Orden                      |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Departamento:                                                                                                                                                                                                                           | CESAR                                     |                                                                         |                                    | Año Vigencia:              | 2026               |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Municipio:                                                                                                                                                                                                                              | Valledupar                                |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN                                   |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Seguimiento OCI |
| Nº                                                                               | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                             | SITUACIÓN ACTUAL                          | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE    | FECHA REALIZACIÓN  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            | INICIO<br>dd/mm/aa | FIN<br>dd/mm/aa |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 1                                                                                | Suspensión del Servicio Publico                                                                                                                                                                                                         | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial cuenta con los documentos actualizados de suspensión del servicio, y dicha actividad se ejecuta mediante el contrato temporal No. 005 de 2026, suscrito con la empresa Ayudas Profesionales Limitada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |
| 2                                                                                | Instalación Temporal del Servicio                                                                                                                                                                                                       | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial cuenta con los documentos actualizados de Instalacion del servicio, y dicha actividad se ejecuta mediante el contrato temporal No. 005 de 2026, suscrito con la empresa Ayudas Profesionales Limitada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |
| 3                                                                                | Restablecimiento del Servicio Publico                                                                                                                                                                                                   | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial cuenta con los documentos actualizados de restablecimiento del servicio, y dicha actividad se ejecuta mediante el contrato temporal No. 005 de 2026, suscrito con la empresa Ayudas Profesionales Limitada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |
| 4                                                                                | Cambio de la factura del Servicio Publico                                                                                                                                                                                               | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial cuenta con los documentos actualizados de facturacion del servicio, realizada por la oficina de division de facturacion.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |
| 5                                                                                | Viabilidad y Disponibilidad del Servicios                                                                                                                                                                                               | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial y Gestion tecnica, cuenta con los documentos viabilidad actualizados del servicio, y dicha actividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 |
| 6                                                                                | Instalación, Mantenimiento o Reparación de Medidores                                                                                                                                                                                    | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Comercial cuenta con los documentos de instalacion actualizados del servicio, y dicha actividad se ejecuta mediante el contrato temporal No. 005 de 2026, suscrito con la empresa Ayudas Profesionales Limitada y personal de planta de la empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |
| 7                                                                                | Duplicado de Factura del Servicio                                                                                                                                                                                                       | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El Proceso Gestion Comercial, cuenta con la aplicación del sistema comercial Open Smartflex y la oficina de sistemas para la duplicidad de factura.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |
| 8                                                                                | Factibilidad de Servicio Publico                                                                                                                                                                                                        | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión Técnica cuenta con los documentos actualizados de factibilidad del servicio, los cuales son solicitados a través de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRS).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 |
| 9                                                                                | Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le brinda el servicio publico                                                                                                                                                       | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El Proceso Gestion Comercial, cuenta con los documentos de Cambio de la clase de uso de un inmueble, al cual se le brinda el servicio publico, actualizado y la actividad se ejerce atraves solicitudes del usuario por PQR y Sala de Atención al Usuario, para este cambio se solicita obligatoriamente una visita tecnica al predio para determinar que funciona y que tipo de acometida hay, se miran las características físicas del predio y se hace levantamiento de acta para determinar si es viable el cambio o no del uso del servicio esta actividad le corresponde a la oficina de facturacion. |                 |
| 10                                                                               | Conexión a los Servicios Públicos                                                                                                                                                                                                       | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión comercial cuenta con los documentos actualizados de conexion del servicio, es solicitada a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |
| 11                                                                               | Independización del Servicio Publico                                                                                                                                                                                                    | Identificada                              | Actualizacion de la documentacion y formatos                            | Revision de tiempo y costos        | Gestion Comercial          | 2026/05/01         | 2026/08/30      | El proceso de Gestión comercial cuenta con los documentos actualizados de independizacion del servicio, es solicitada a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |
| INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)            |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 1                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 2                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 3                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 4                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| 5                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                         |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Nombre del responsable:                                                                                                                                                                                                                 | MARIANELLA FLORES BUSTOS                  |                                                                         |                                    | Número de teléfono:        |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
|                                                                                  | Correo electrónico:                                                                                                                                                                                                                     | mflores@emdupar.gov.co                    |                                                                         |                                    | Fecha aprobación del plan: | 21/02/2026         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |
| OBSERVACION                                                                      | Seguimiento realizado con corte al mes de Agosto de 2026 de acuerdo a las normas legales y al cronograma establecido, bajo la intervención de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios apartir del 2 de marzo 2023, SSPD |                                           |                                                                         |                                    |                            |                    |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |

30234000473795