

PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN (PIC) 2026



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CAJICÁ S.A. EPC
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
OFICINA DE TALENTO HUMANO**

**CAJICÁ – CUNDINAMARCA
ENERO DE 2026**

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
--	---	---

INTRODUCCIÓN	5
POBLACIÓN EVALUADA.....	5
MARCO CONCEPTUAL.....	5
Conceptos clave:	5
• Competencias laborales:	5
• Gestión del talento humano:.....	6
• Capacitación:.....	6
• Desarrollo organizacional:	6
• Competencia	6
• Desarrollo de Competencias	6
• Entrenamiento (Habilidades y Destrezas / Hacer).....	6
• Experiencia.....	6
• Formación (Actitudes y Valores / Ser).....	6
• Habilidad	6
• Inducción	7
• Perfil del Cargo.....	7
• Reinducción.....	7
MARCO NORMATIVO.....	7
Normas generales de administración pública	7
Lineamientos de gestión pública.....	7
Normatividad sectorial de servicios públicos	7
Normativa interna.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
Objetivos Específicos.....	8
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	9
CARACTERIZACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL Y FUNCIONARIOS	9
Nivel de formación académica	10
Distribución por género	11
CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIONES.....	11
Fases de Gestión del PIC	11
FASE 1. SENSIBILIZACIÓN.....	12
FASE 2. DIAGNOSTICO	13
Distribución por área	14
Nivel jerárquico al que pertenece.....	15
MODALIDADES DE CAPACITACIÓN, PEDAGOGÍA, ANDRAGOGÍA Y DIDÁCTICA:	15
Modalidad educativa de preferencia	16
Modalidad presencial:.....	16
Modalidad Virtual.....	17
CONOCIMIENTO REFERENTE A LA EMPRESA	17

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	--

➤ Esquema de Líneas de Defensa de la EPC (Riesgo Estratégico).....	17
➤ Estructura Orgánica de la Empresa (Ineficiencia Operativa)	17
Ejes temáticos priorizados	20
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.....	21
CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO.....	25
Relevancia Consistente	29
Máxima Prioridad Percibida	29
Mayor Urgencia Operacional	29
Mayor Desconexión con el Entorno (Alto % en No Aplica)	30
Prioridad Absoluta en la Comunicación y Servicio	31
Urgencia en la Producción y Servicio	32
Mayor Desconexión o Desconocimiento (Alto % en No Aplica).....	32
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	33
Prioridad Máxima en el Eje Tecnológico.....	33
Triple Empate en Urgencia Operativa.....	34
Mayor Desconexión con el Contexto Social.....	34
Alta Relevancia de la Aplicación Práctica	34
Prioridad Crítica en la Comunicación Interna.....	35
Urgencia en la Tecnología y la Calidad de Servicio.....	35
Alta Relevancia de la Eficiencia Operacional.....	36
Consenso y Baja Desconexión	36
Prioridad Absoluta en el Trabajo Colaborativo y la Gestión Personal.....	37
Los temas con la mayor relevancia y consenso son:.....	37
Urgencia en la Innovación y la Productividad	37
Alta Relevancia de la Ética, pero Baja Urgencia.....	38
Brechas en el Contexto Digital.....	38
PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO	38
FASE 3. CONSTRUCCION DEL PLAN	40
EJE 1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	40
EJE 2. CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO.....	41
EJE 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL.....	42
EJE 4. PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO	43
RECURSOS PARA LA EJECUCION.....	44
PRIORIZACION DE TEMATICAS PARA EL PIC.....	44
MATRIZ CRONOGRAMA CONSOLIDADA DE NECESIDADES.....	46
FASE 4. EJECUCION.....	46
CRONOGRAMA	46
FASE 5. SEGUIMIENTO	47

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	--

INTRODUCCIÓN

El Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2026 de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC se formula como un instrumento estratégico para fortalecer las competencias laborales de los colaboradores y asegurar el desarrollo de las capacidades necesarias para garantizar la prestación eficiente, segura y oportuna de los servicios públicos a la comunidad del municipio. Este documento integra las necesidades de formación identificadas a partir del diagnóstico realizado con cada dirección y equipo de trabajo, así como los aportes suministrados por los líderes y colaboradores durante el proceso de levantamiento de requerimientos para el próximo año.

El PIC 2026 busca promover el mejoramiento continuo, el aprendizaje organizacional y la actualización permanente del personal que conforma la EPC, contribuyendo al fortalecimiento institucional, la optimización de procesos y la calidad del servicio. De igual forma, se articula con los objetivos estratégicos de la entidad, el Sistema de Gestión de Talento Humano y las disposiciones normativas aplicables al sector de los servicios públicos domiciliarios, garantizando que las acciones de capacitación respondan a las demandas operativas, administrativas y técnicas de la empresa.

A través de este plan, la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá reafirma su compromiso con el desarrollo profesional de sus colaboradores y con la consolidación de una cultura organizacional orientada al servicio, la eficiencia y la mejora continua. El PIC 2026 se constituye, así, en una herramienta fundamental para la planificación, ejecución y evaluación de los procesos formativos que apoyarán el crecimiento institucional y la excelencia en la gestión durante el año.

POBLACIÓN EVALUADA

El diagnóstico se realizó con base en las respuestas de los colaboradores que diligenciaron el instrumento, pertenecientes a diferentes direcciones y niveles jerárquicos de la entidad, lo que permite contar con una visión integral de la estructura organizacional y de las necesidades de formación.

MARCO CONCEPTUAL

El **Plan Institucional de Capacitación (PIC)** es el instrumento de gestión mediante el cual las entidades públicas planifican y organizan las acciones de formación, actualización y desarrollo de competencias de su talento humano. Su propósito es cerrar brechas de conocimiento y mejorar el desempeño laboral, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Conceptos clave:

- **Competencias laborales:**

Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al
colaborador desempeñar eficientemente su cargo.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

- **Gestión del talento humano:**

Proceso orientado a garantizar que la entidad cuente con personal idóneo, capacitado y comprometido con la misión institucional.

- **Capacitación:**

Actividad sistemática mediante la cual se desarrollan y fortalecen competencias para mejorar el desempeño individual y colectivo.

- **Desarrollo organizacional:**

Proceso continuo que busca mejorar la efectividad de la entidad a través del aprendizaje y el fortalecimiento de capacidades internas.

- **Competencia**

Capacidad demostrada por una persona para integrar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones.

- **Desarrollo de Competencias**

Proceso orientado a fortalecer y ampliar los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes de los colaboradores, con el propósito de que cumplan de manera efectiva los requisitos y responsabilidades de su cargo.

- **Entrenamiento (Habilidades y Destrezas / Hacer)**

Modalidad de formación práctica enfocada en mejorar las destrezas necesarias para ejecutar las actividades propias del cargo. Se centra en el “hacer” y se relaciona con el desarrollo de capacidades operativas y psicomotrices.

- **Experiencia**

Conjunto de conocimientos y destrezas adquiridos a través de la práctica continua en el ejercicio de funciones o actividades laborales.

- **Formación (Actitudes y Valores / Ser)**

Proceso formativo orientado al fortalecimiento de valores, actitudes y comportamientos que facilitan la interacción social y laboral. Se enfoca en el “ser” y contribuye al mejoramiento del clima organizacional.

- **Habilidad**

Capacidad o destreza adquirida y perfeccionada mediante la práctica, la capacitación o la experiencia laboral.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

● Inducción

Proceso inicial de orientación dirigido a los nuevos colaboradores, cuyo objetivo es facilitar su integración a la entidad mediante la entrega de información clave sobre la organización, sus normas, procedimientos, cultura institucional y aspectos asociados a la Seguridad y Salud en el Trabajo y la Gestión Ambiental, promoviendo una adaptación adecuada y un desempeño responsable.

● Perfil del Cargo

Conjunto de requisitos y características que debe cumplir el ocupante de un cargo, definidos a partir de su formación, capacitación, habilidades y experiencia necesaria para el desempeño eficiente de sus funciones.

- **Inducción personal de planta:** Consiste en mostrarle al nuevo funcionario los principales aspectos de la Institución, los cuales le servirán para el normal desarrollo de las funciones asignadas. Para esta actividad, el área de Talento Humano coordina con los responsables de los procesos para la información acerca de los contenidos que se van a presentar, lugares y horas para su realización.
- **Inducción específica al cargo:** Consiste en orientar al nuevo funcionario en su puesto de trabajo o lugar donde desempeñará sus actividades contractuales, incluyendo aspectos relacionados con su ubicación física, manejo de elementos y equipos, información, específica del cargo, procedimientos, entre otros aspectos propios del cargo.
- **Inducción a contratistas:** Se establece como medio de difusión de las políticas, directrices y demás estrategias de planeación dentro de la empresa en la cuales se da alcance a los contratistas como parte del apoyo a la gestión, operativa y dinámica contractual para la prestación de un servicio o suministro de bienes.

● Reinducción

Está orientado a todos los funcionarios que cumplan un año de continuidad en la empresa o se generen gestiones de cambio con alto impacto, consiste en reorientar a los funcionarios en su integración a las actualizaciones en la organización, dar a conocer los cambios en materia de normatividad, procesos, reglamentos y demás modificaciones importantes que puedan afectar el normal desarrollo de sus funciones y/o obligaciones contractuales. Las áreas responsables de los cambios organizacionales como Talento Humano, CGC, SST, Ambiental y/o otra área que requiera los temas que se van a presentar, se consolida la metodología y realiza la convocatoria a todos los funcionarios. Para los contratistas no les aplica el proceso de reinducción.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

MARCO NORMATIVO

La elaboración del Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2026 se fundamenta principalmente en las siguientes normas y lineamientos:

Normas generales de administración pública

- **Ley 909 de 2004:** Regula la función pública y establece los lineamientos para la gestión del talento humano en las entidades del Estado.
- **Decreto 1083 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, que define los lineamientos para los planes de capacitación.
- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Requiere acciones de formación para fortalecer la transparencia y la ética pública.
- **Ley 734 de 2002:** Código Disciplinario Único, que establece la capacitación como mecanismo para prevenir faltas disciplinarias.

Lineamientos de gestión pública

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Especialmente su dimensión *Gestión Estratégica del Talento Humano*, que define el PIC como instrumento obligatorio.
- **Guía de Capacitación – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):** Define principios, metodología y estándares para la formación en entidades públicas.

Normatividad sectorial de servicios públicos

- **Ley 142 de 1994:** Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios.
- **Normatividad técnica aplicable a acueducto, alcantarillado y aseo (RAS, reglamentos técnicos, resoluciones sectoriales).**

Normativa interna

- Políticas del Sistema de Gestión del Talento Humano de la EPC.
- Plan Estratégico Institucional.
- Manual de Funciones y Competencias Laborales

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

OBJETIVO GENERAL

Planificar, estructurar y ejecutar las acciones de capacitación necesarias para fortalecer las competencias laborales de los colaboradores de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC, con el fin de mejorar el desempeño institucional, optimizar los procesos internos y garantizar la prestación eficiente y de calidad de los servicios públicos domiciliarios durante el año 2026.

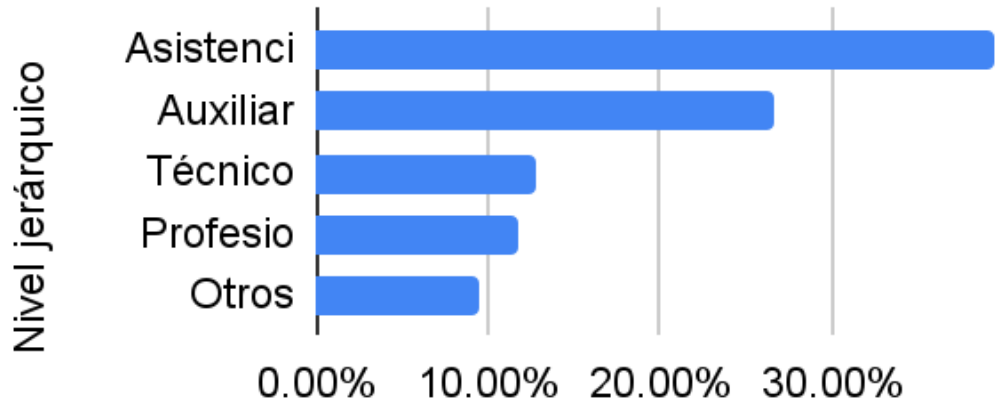
Objetivos Específicos

1. **Identificar las necesidades de formación** de los colaboradores, de acuerdo con los perfiles de cargo, brechas de competencias, cambios normativos y prioridades institucionales.
2. **Diseñar e implementar acciones de capacitación** pertinentes, oportunas y alineadas con los objetivos estratégicos de la EPC y los lineamientos del MIPG.
3. **Fortalecer las competencias técnicas** en las áreas operativas, administrativas, comerciales y de soporte, asegurando la actualización permanente del personal.
4. **Promover el desarrollo de competencias transversales**, tales como servicio al ciudadano, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y ética pública.
5. **Favorecer la mejora continua de los procesos** mediante la formación en normativas sectoriales, estándares de calidad y buenas prácticas en la gestión de servicios públicos.
6. **Evaluar el impacto de la capacitación**, verificando el aporte de las acciones formativas al desempeño individual, al cumplimiento de metas institucionales y a la satisfacción del ciudadano.
7. **Fomentar una cultura organizacional de aprendizaje**, participación y crecimiento profesional dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

CARACTERIZACIÓN DE LA PLANTA DE PERSONAL Y FUNCIONARIOS

Porcentaje contra Nivel jerárquico



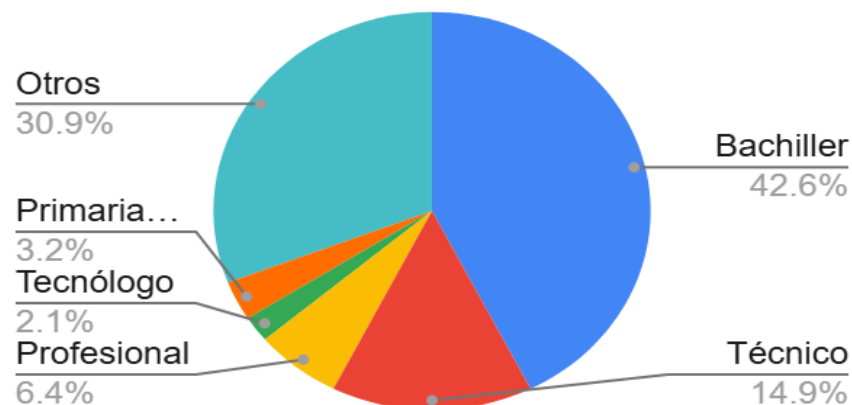
Porcentaje

Nivel jerárquico	Cantidad	Porcentaje
Asistencial	37	39,4%
Auxiliar	25	26,6%
Técnico	12	12,8%
Profesional	11	11,7%
Otros	9	9,5%

Predomina el nivel asistencial y auxiliar, lo que refuerza la necesidad de capacitación técnica y operativa.

Nivel de formación académica

Nivel de formación académica

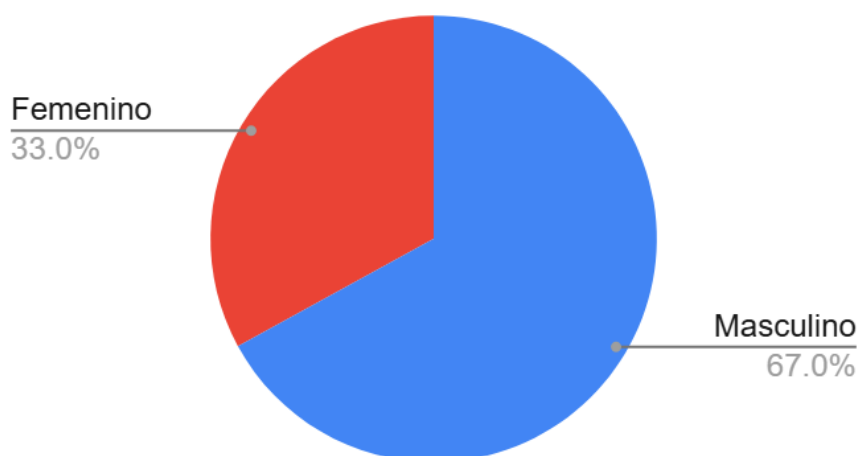


Nivel de estudio	Cantidad	Porcentaje
Bachiller	40	42,6%
Técnico	14	14,9%
Profesional	6	6,4%
Tecnólogo	2	2,1%
Primaria incompleta	3	3,2%
Otros	29	30,8%

Se evidencia diversidad en los niveles de formación, lo cual exige planes de capacitación diferenciados.

Distribución por género

Distribución por género



Género	Cantidad	Porcentaje
Masculino	63	67,0%
Femenino	31	33,0%

La participación masculina es mayoritaria, asociada principalmente a las áreas operativas.

CONTENIDO DEL PLAN DE CAPACITACIONES

El **Plan Institucional de Capacitación (PIC)** es el motor de la dimensión de Talento Humano dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Su valor radica en la capacidad de **alinear estratégicamente el aprendizaje** con los objetivos de la entidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

Este plan no solo permite identificar y atender las necesidades de desarrollo individual, grupal y organizacional, sino que también es la herramienta clave para **potenciar las competencias** de todos los servidores públicos y **garantizar el cumplimiento de los Planes Estratégicos**.

Fases de Gestión del PIC

Para asegurar una implementación efectiva y medible, el presente plan se articula en **cinco fases secuenciales y bien definidas**. Estas fases establecen un mapa de acción claro, desde el reconocimiento inicial de la importancia del plan hasta la evaluación de su impacto final:

Fase	Enfoque Principal
Fase 1: Sensibilización	Introducción y comunicación de la importancia del plan.
Fase 2: Diagnóstico	Identificación precisa de las brechas y necesidades de aprendizaje.
Fase 3: Construcción del Plan	Diseño y programación formal de las actividades de capacitación.
Fase 4: Ejecución	Implementación y desarrollo de los programas de formación.
Fase 5: Seguimiento	Monitoreo del progreso y evaluación de los resultados e impacto.

FASE 1. SENSIBILIZACIÓN

Teniendo como referencia el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020 – 2030, se procederá con la sensibilización de la importancia del plan de capacitaciones para todos los funcionarios de la empresa se socializará vía correo electrónico y a través de grupos de trabajo de WhatsApp, comunicando información útil tal como:

¿Sabes que es el Plan Nacional de Formación y Capacitación-PNFC?

Este plan tiene como objeto formular la política en la materia, señalar los lineamientos, prioridades y mecanismos que deberán atender las entidades públicas de Colombia

Que es el PIC?

Es el conjunto de acciones que una Entidad del sector público realiza anualmente mediante capacitaciones que fortalecen las competencias del personal vinculado y mejoran su desempeño, mejorando la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión pública.



Realizado por Talento Humano EPC

Cuales son los 4 Ejes temáticos para formular el PIC?

Eje 1: Gestión del conocimiento y la innovación
Eje 2: Creación de valor público
Eje 3: Transformación digital
Eje 4: Probidad y ética de lo público

¿Cuales son las fases para formular el PIC?

Fase 1. Sensibilización.
Fase 2. Diagnostico.
Fase 3. Construcción del plan.
Fase 4. Ejecución.
Fase 5. Seguimiento

De igual forma se llevará a cabo reunión al interior de la empresa, con el gerente, los directores, asesor, los profesionales universitarios y el personal de atención al usuario, dicha reunión tendrá como propósito escuchar por parte del área de talento humano las expectativas y metas para el 2025 en materia de formación, de igual forma permitirá aclarar dudas e inquietudes frente a los ejes temáticos de formación denominados:

Eje 1: Gestión del conocimiento y la innovación
Eje 2: Creación de valor público
Eje 3: Transformación digital
Eje 4: Probidad y ética de lo público

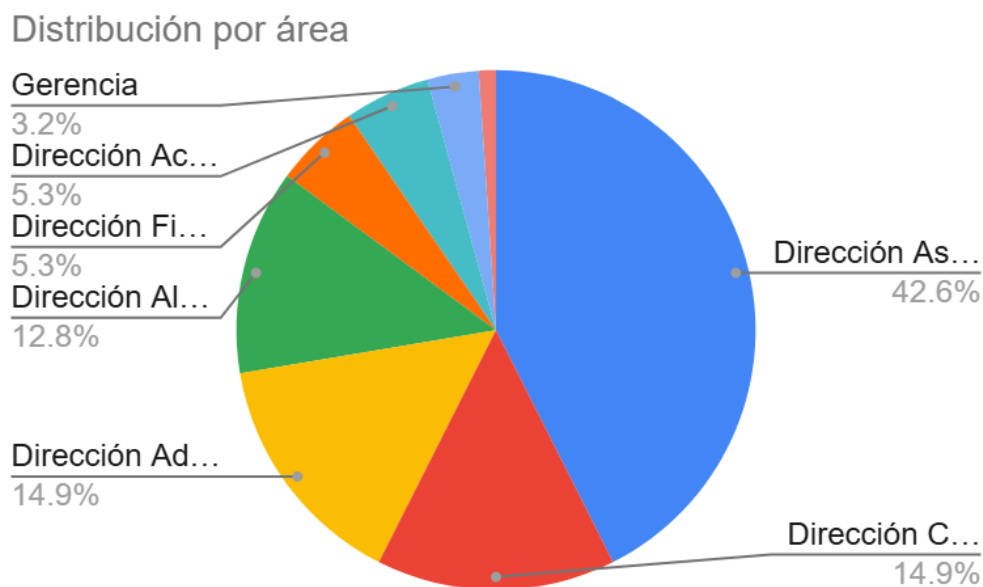
FASE 2. DIAGNOSTICO

En la vigencia 2025, y para la formulación del diagnóstico de necesidades de formación y capacitación, se tuvieron en cuenta los siguientes insumos:

Diligenciamiento del Formulario Google " Encuesta de Diagnostico de Necesidades de Capacitación por parte de todo el personal de las diferentes Direcciones, este será el insumo principal para la formulación y definición de la oferta del plan institucional de capacitaciones 2025.

Una vez recolectada la información, se procedió con la compilación, análisis y priorización, considerando los ejes temáticos de: Gestión del conocimiento, la innovación, Creación de valor público, Transformación digital, Probidad y ética de lo público y los objetivos estratégicos de la entidad, estos fueron los resultados obtenidos:

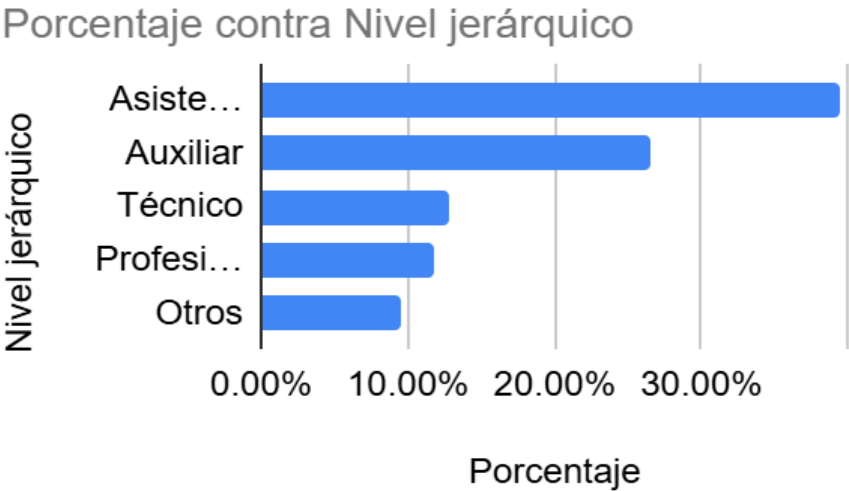
Distribución por área



Área	Cantidad	Porcentaje
Dirección Aseo	40	42,6%
Dirección Comercial	14	14,9%
Dirección Administrativa	14	14,9%
Dirección Alcantarillado	12	12,8%
Dirección Financiera	5	5,3%
Dirección Acueducto	5	5,3%
Gerencia	3	3,2%
Dirección Contratación	1	1,1%

La mayor concentración de personal se encuentra en la Dirección de Aseo, lo cual evidencia el carácter operativo de la entidad.

Nivel jerárquico al que pertenece



Nivel jerárquico	Cantidad	Porcentaje
Asistencial	37	39,4%
Auxiliar	25	26,6%
Técnico	12	12,8%
Profesional	11	11,7%
Otros	9	9,5%

MODALIDADES DE CAPACITACIÓN, PEDAGOGÍA, ANDRAGOGÍA Y DIDÁCTICA:

Para lograr con el cubrimiento, asistencia a las capacitaciones contempladas en el programa que va dirigido a los servidores públicos y con la finalidad de brindar herramientas para el desarrollo de las habilidades y competencias, se podrá utilizar diversas modalidades como:

Modalidad educativa de preferencia



Modalidad presencial:

Se organizan de tal forma para ser desarrollados convencionalmente con capacitadores y asistentes presentes en la sala de capacitaciones de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, todas con su debida notificación con antelación y estas de acuerdo a las políticas de la Empresa son de carácter obligatorio dando cumplimiento a los deberes como Servidores Públicos.



Modalidad Virtual

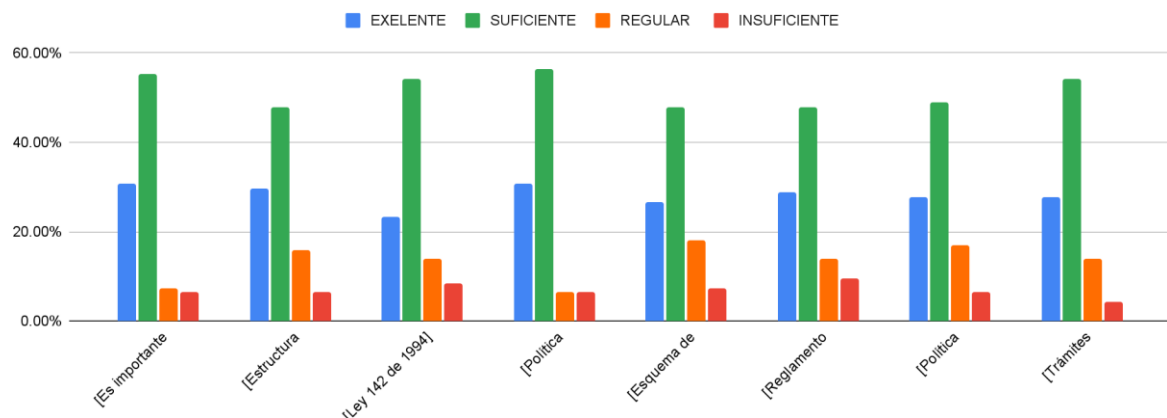
Se organizan de tal forma con contenidos estructurados para ser abordados por el servidor público de manera autónoma a través de una plataforma virtual, con el apoyo y debido seguimiento del encargado de dicha capacitación.

Contando con los mismos requerimientos que conllevan las capacitaciones con sus debidas notificaciones, listado de asistencia evaluación y /o certificación.

CONOCIMIENTO REFERENTE A LA EMPRESA

Teniendo en cuenta las diferentes respuestas dadas por los servidores públicos se da prioridad a las siguientes :

- Esquema de Líneas de Defensa de la EPC (Riesgo Estratégico)
- Estructura Orgánica de la Empresa (Ineficiencia Operativa)



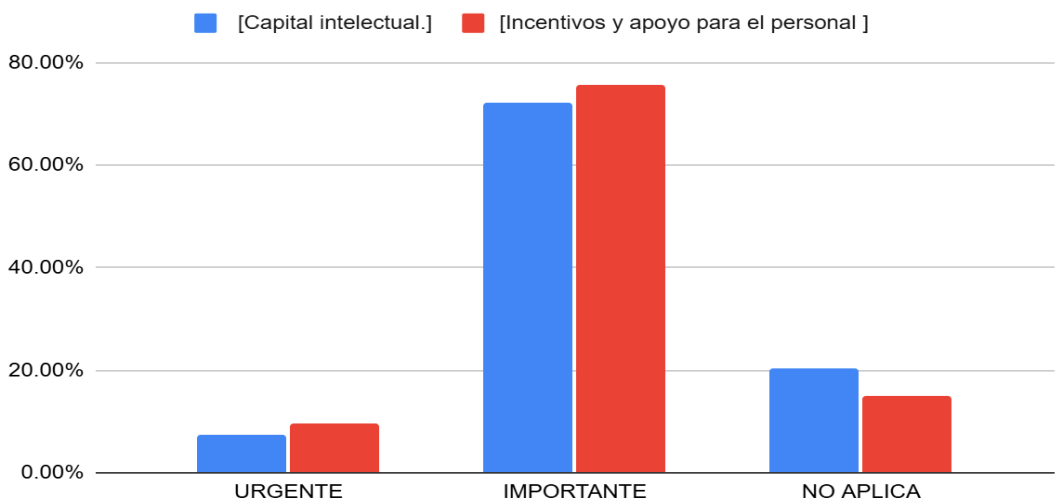
La información recolectada refleja el nivel de conocimiento o la percepción de la plantilla sobre ocho áreas fundamentales de la entidad, categorizado en cuatro niveles: Excelente, Suficiente, Regular e Insuficiente.

A continuación, se presenta un análisis punto por punto de los resultados:

Tema	Excelente	Suficiente	Regular	Insuficiente	% Total (Regular + Insuficiente)
Misión, Visión, Valores y Metas	30.85%	55.32%	7.45%	6.38%	13.83%
Estructura Orgánica	29.79%	47.87%	15.96%	6.38%	22.34%
Ley 142 de 1994	23.40%	54.26%	13.83%	8.51%	22.34%
Política Seguridad y Salud en el Trabajo	30.85%	56.38%	6.38%	6.38%	12.76%
Esquema de Líneas de Defensa	26.60%	47.87%	18.09%	7.45%	25.54%
Reglamento Interno de Trabajo	28.72%	47.87%	13.83%	9.57%	23.40%
Política Ambiental	27.66%	48.94%	17.02%	6.38%	23.40%
Trámites Administrativos de Talento Humano	27.66%	54.26%	13.83%	4.26%	18.09%

El desempeño del personal se concentra mayoritariamente en un nivel **"Suficiente"** (aprox. 50%), lo que refleja un conocimiento funcional pero con margen de mejora hacia la excelencia. Mientras que las políticas de **Seguridad y Salud en el Trabajo** y la identidad corporativa presentan los mejores niveles de apropiación, existe una brecha crítica de casi el 25% en el dominio del **Esquema de Líneas de Defensa**, el Reglamento Interno y la normativa legal (Ley 142), áreas que requieren refuerzo urgente para mitigar riesgos operativos y de cumplimiento.

[Capital intelectual.] y [Incentivos y apoyo para el personal]



Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Capital Intelectual	7.45%	72.34%	20.21%	79.79%
Incentivos y Apoyo para el Personal	9.57%	75.53%	14.89%	85.10%

Existe un alto consenso sobre la relevancia estratégica de la gestión humana, donde más del **80%** del personal califica los **Incentivos** y el **Capital Intelectual** como prioridades fundamentales, aunque inclinándose hacia una planificación sostenida ("Importante") sobre una acción de crisis ("Urgente"). Los incentivos destacan como la mayor necesidad inmediata (85.10% de relevancia), mientras que el Capital Intelectual, pese a su valor, muestra una brecha de comprensión significativa con un **20.21% de "No Aplica"**, lo que sugiere la necesidad de clarificar este concepto y democratizar los procesos de gestión del conocimiento.

Ejes temáticos priorizados

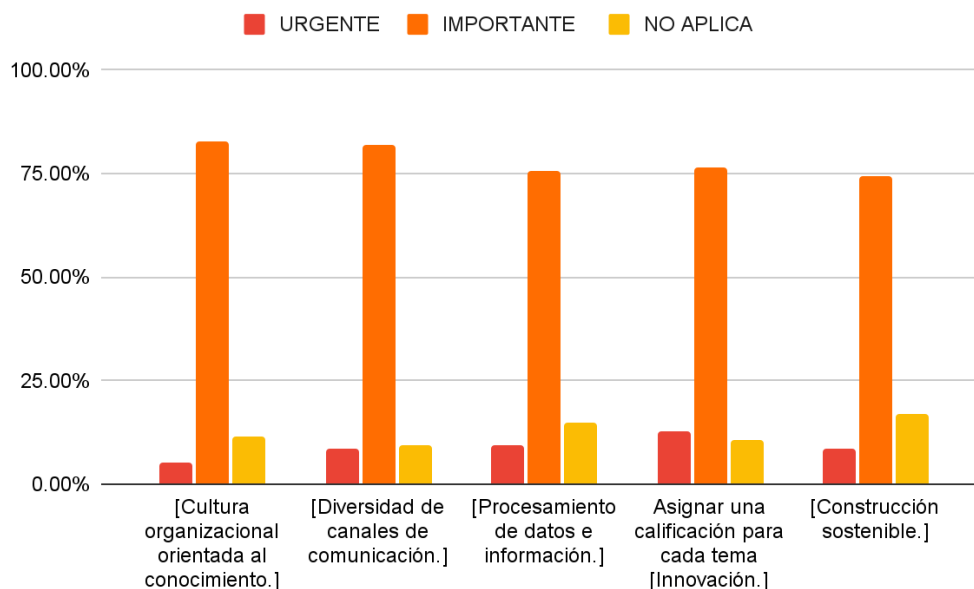
Como parte del Plan de Fortalecimiento, y priorizando las áreas que mostraron déficits de conocimiento ("Regular" / "Insuficiente") y las que reflejaron una alta necesidad percibida ("Urgente" / "Importante"), se han definido los siguientes ejes temáticos de intervención. Estos están diseñados para generar un impacto directo en el desempeño del servidor público y en su conexión positiva con la entidad.

Eje Temático	Foco Principal	Temas Clave	Justificación / Impacto
Eje 1: Cimiento Estratégico y de Identidad	Cultura, Dirección Estratégica y Bienestar.	1. Misión, Visión, Valores y Metas.	Alineación: Fomenta el sentido de pertenencia y asegura que las acciones individuales contribuyan a los objetivos de alto nivel.
		2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).	Bienestar: Mantiene el buen conocimiento y garantiza la prevención de riesgos y la seguridad laboral.
Eje 2: Cumplimiento y Marco Operacional Crítico	Reglas Operativas y de Gestión de Riesgos.	1. Esquema de Líneas de Defensa de la EPC.	Control: Aborda el mayor déficit de conocimiento para fortalecer la gestión integral del riesgo y el control interno.
		2. Reglamento Interno de Trabajo (RIT).	Conducta: Clarifica derechos, deberes y régimen disciplinario, promoviendo disciplina y equidad.
		3. Ley 142 de 1994.	Legalidad: Refuerza el marco legal fundamental para la operación de servicios públicos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN		Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Eje 3: Gestión Humana y Desarrollo Integral	Motivación, Apoyo y Conocimiento.	1. Incentivos y Apoyo para el Personal.	Satisfacción: Responde a la mayor necesidad percibida (Urgente/Importante), mejorando la motivación y la percepción positiva de la entidad.
		2. Capital Intelectual (Gestión del Conocimiento).	Innovación: Reduce el desconocimiento ("No Aplica") y facilita la transferencia de conocimiento valioso.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

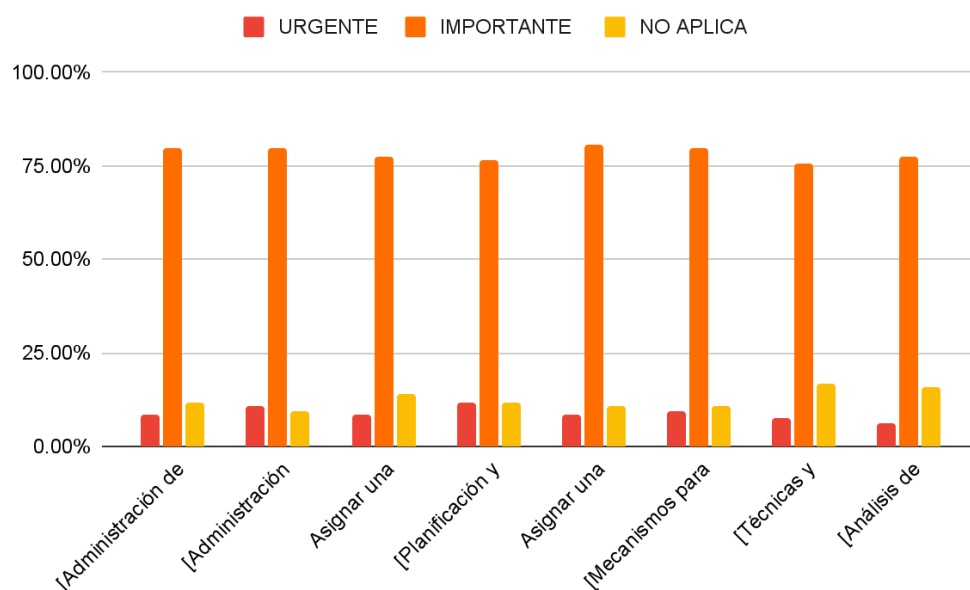
La Empresa de Servicios públicos de Cajicá en el cumplimiento de la encuesta diagnóstico necesidades de capacitación para la vigencia 2025 le preguntó a los funcionarios sobre la gestión del conocimiento y la innovación y cuáles son las capacitaciones más apropiadas para mejorar el desempeño de los funcionarios de su área, para adquirir nuevos conocimientos y destrezas necesarias para prestar un servicio de calidad.



La evaluación mide la percepción del personal sobre la importancia de cinco temas operativos y estratégicos.

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN		Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Tema Evaluado	Urgente	Importante	No Aplica
Cultura organizacional orientada al conocimiento	5.32%	82.98%	11.70%
Diversidad de canales de comunicación	8.51%	81.91%	9.57%
Procesamiento de datos e información	9.57%	75.53%	14.89%
Innovación	12.77%	76.60%	10.64%
Construcción sostenible	8.51%	74.47%	17.02%

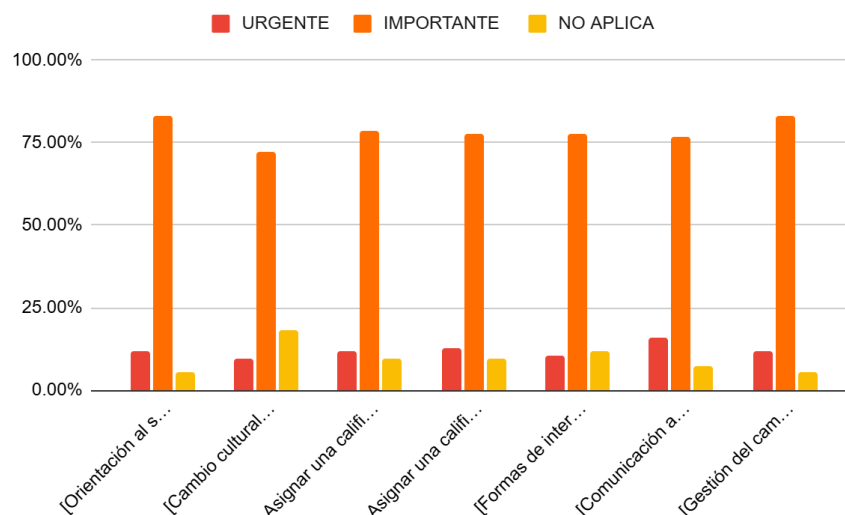
Existe un sólido alineamiento estratégico con el personal, donde más del 74% valora todos los temas, destacando la Cultura Organizacional y la Comunicación como los pilares más relevantes (90%+). No obstante, surge una necesidad de intervención inmediata en Innovación (12.77% urgente), sugiriendo una percepción de obsolescencia o lentitud en procesos, mientras que el Procesamiento de Datos y la Construcción Sostenible presentan niveles preocupantes de desconexión (hasta un 17% de "No Aplica"). Estos vacíos indican que una parte de la fuerza laboral no comprende su rol en la transformación digital y ambiental, lo que podría frenar el cumplimiento de metas institucionales a largo plazo.



La evaluación clasifica la importancia percibida de ocho temas clave, todos ellos relacionados con la forma en que la entidad maneja, utiliza y capitaliza su información y conocimiento.

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN		Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Tema Evaluado	Urgente	Importante	No Aplica
Administración de datos	8.51%	79.79%	11.70%
Administración del conocimiento	10.64%	79.79%	9.57%
Gestión de aprendizaje institucional	8.51%	77.66%	13.83%
Planificación y organización del conocimiento	11.70%	76.60%	11.70%
Gestión de la información	8.51%	80.85%	10.64%
Mecanismos para la medición del desempeño institucional	9.57%	79.79%	10.64%
Técnicas y métodos de redacción de textos institucionales	7.45%	75.53%	17.02%
Análisis de indicadores y estadísticas territoriales	6.38%	77.66%	15.96%

El personal reconoce unánimemente que la información y el conocimiento son activos vitales, destacando la **Gestión de Información y Datos** (89%) como los pilares más relevantes para su desempeño. Sin embargo, existe una demanda urgente por mayor **Planificación y Organización** (11.70%), lo que sugiere que, aunque el conocimiento existe, el personal enfrenta dificultades para acceder a él de forma estructurada. Preocupa una desconexión crítica en áreas de estandarización y análisis, especialmente en la **redacción institucional (17.02%)** y el **análisis de indicadores territoriales (15.96%)**, donde una parte significativa de los colaboradores no percibe estos procesos como parte de su responsabilidad, lo que pone en riesgo la calidad técnica y la imagen de la entidad.



La evaluación clasifica la importancia percibida de siete temas en las categorías de Urgente, Importante y No Aplica.

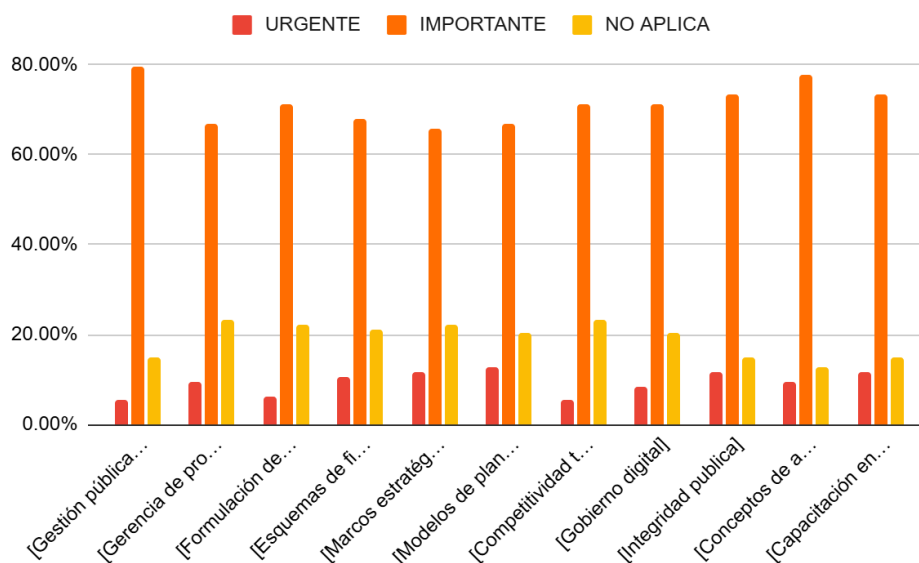
Tema Evaluado	Urgente	Importante	No Aplica
Orientación al servicio	11.70%	82.98%	5.32%
Cambio cultural para la experimentación e innovación	9.57%	72.34%	18.09%
Flexibilidad y adaptación al cambio	11.70%	78.72%	9.57%
Gestión por resultados	12.77%	77.66%	9.57%
Formas de interacción	10.64%	77.66%	11.70%
Comunicación asertiva, saber cómo y a quién le puedo preguntar...	15.96%	76.60%	7.45%
Gestión del cambio, dando a conocer a todo el personal...	11.70%	82.98%	5.32%

Existe un consenso generalizado (más del 72%) sobre la importancia de los principios organizacionales, destacando la Orientación al Servicio y la Gestión del Cambio como los pilares más valorados (94.68%). No obstante, la Comunicación Asertiva se identifica como la prioridad operativa más urgente (15.96%), revelando cuellos de botella críticos en el flujo de información y trámites internos. El mayor riesgo

estratégico reside en la cultura de Innovación, donde un preocupante 18.09% del personal no percibe su relevancia, sugiriendo una organización rígida o temerosa al riesgo. Ante este panorama, la entidad debe priorizar acciones inmediatas en comunicación operativa, cultura de experimentación y el fortalecimiento de las líneas de defensa para asegurar la eficiencia y la calidad institucional.

CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO

Para dar cumplimiento al Eje de Creación de valor Público la Empresa de Servicios públicos de Cajicá en el cumplimiento de la encuesta diagnostico necesidades de capacitación para la vigencia 2026 le pregunto a los funcionarios y cuáles son las capacitaciones más apropiadas para mejorar el desempeño de los funcionarios de su área, para adquirir nuevos conocimientos y destrezas necesarias para prestar un servicio de calidad.



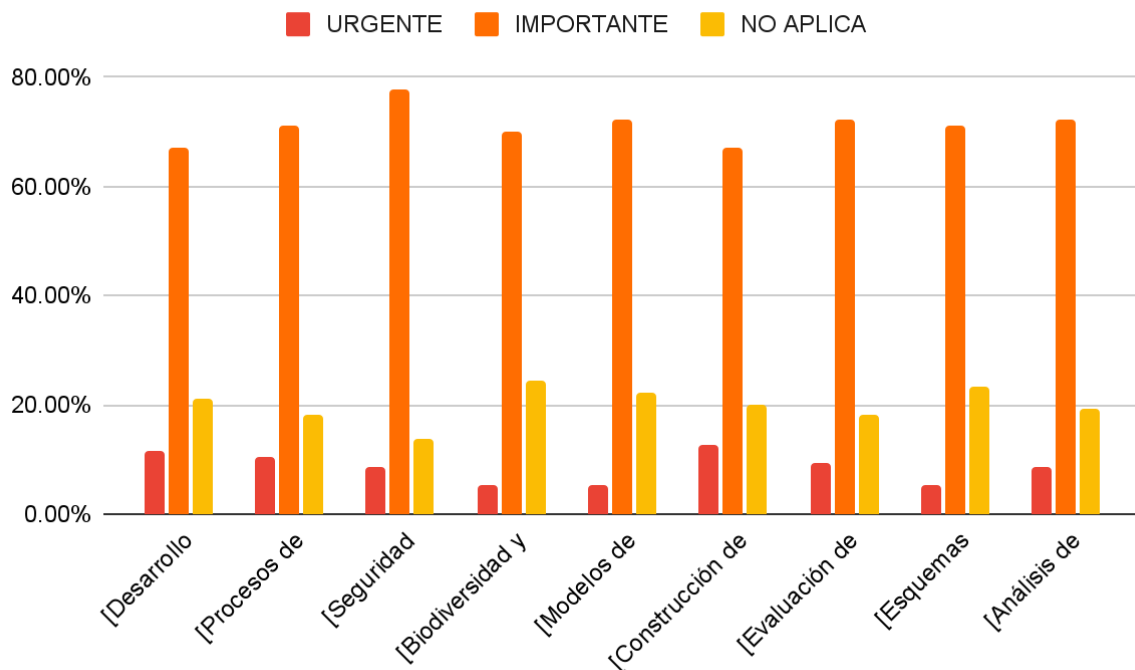
La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de once temas relacionados con la gestión pública, la planeación estratégica, la formulación de proyectos, la integridad y la defensa jurídica.

La evaluación utiliza una escala de tres niveles: Urgente, Importante y No Aplica.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Gestión pública orientada a resultados	5.32%	79.79%	14.89%	85.11%

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN				Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Gerencia de proyectos públicos	9.57%	67.02%	23.40%	76.59%	
Formulación de proyectos	6.38%	71.28%	22.34%	77.66%	
Esquemas de financiación para proyectos	10.64%	68.09%	21.28%	78.73%	
Marcos estratégicos de gestión, planeación, direccionamiento	11.70%	65.96%	22.34%	77.66%	
Modelos de planeación y gestión	12.77%	67.02%	20.21%	79.79%	
Competitividad territorial	5.32%	71.28%	23.40%	76.60%	
Gobierno digital	8.51%	71.28%	20.21%	79.79%	
Integridad pública	11.70%	73.40%	14.89%	85.10%	
Conceptos de anticorrupción	9.57%	77.66%	12.77%	87.23%	
Capacitación en defensa jurídica	11.70%	73.40%	14.89%	85.10%	

Existe una valoración universal sobre la relevancia de la transparencia y la eficiencia, destacando los Conceptos de Anticorrupción (87.23%) y la Gestión Orientada a Resultados como pilares fundamentales. No obstante, la mayor urgencia se concentra en la necesidad de Modelos de Planeación y Gestión (12.77%), lo que indica que el personal demanda mayor claridad en las directrices y la ejecución estratégica. El hallazgo más crítico es una desconexión superior al 23% en temas de Gerencia de Proyectos y Competitividad Territorial, revelando que casi una cuarta parte de la fuerza laboral no se siente vinculada a la planeación técnica ni al impacto externo de la entidad, lo que requiere un esfuerzo pedagógico para integrar estas funciones con la labor diaria de los colaboradores.



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de nueve temas relacionados con el control, la evaluación, la gestión de la inversión y la comprensión del entorno (seguridad, biodiversidad, esquemas territoriales).

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Desarrollo procesos, herramientas, estrategias de control	11.70%	67.02%	21.28%	78.72%
Procesos de auditorías de control interno efectivos	10.64%	71.28%	18.09%	81.92%
Seguridad ciudadana	8.51%	77.66%	13.83%	86.17%
Biodiversidad y servicios ecosistémicos	5.32%	70.21%	24.47%	75.53%
Modelos de seguimiento a la inversión pública	5.32%	72.34%	22.34%	77.66%
Construcción de indicadores	12.77%	67.02%	20.21%	79.79%

		SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN			Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Evaluación de políticas públicas		9.57%	72.34%	18.09%	81.91%
Esquemas territoriales asociativos		5.32%	71.28%	23.40%	76.60%
Análisis de impacto normativo		8.51%	72.34%	19.15%	80.85%

Relevancia Consistente

- Todos los temas son considerados altamente relevantes, con porcentajes combinados de "Urgente" e "Importante" superiores al **75%**, Esto demuestra que el personal valora los mecanismos de control, evaluación y la comprensión del contexto en el que opera la entidad.

Máxima Prioridad Percibida

Los temas que el personal considera de mayor relevancia total (Urgente + Importante) son:

- **Seguridad ciudadana (86.17%):** Esto es llamativo e indica que el personal percibe una conexión muy fuerte entre la misión de la entidad y las condiciones de seguridad en su entorno.
- **Evaluación de políticas públicas (81.91%) y Procesos de auditorías de control interno efectivos (81.92%):** Muestra una alta valoración de la rendición de cuentas y la mejora continua de las acciones de la entidad.

Mayor Urgencia Operacional

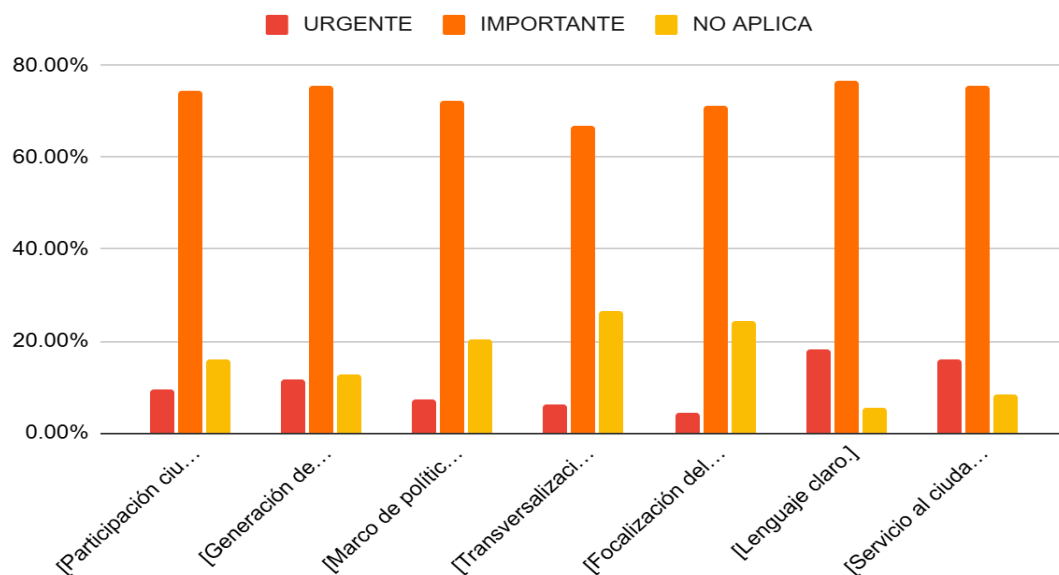
Los temas con mayor porcentaje en "Urgente" (**superiores al 10%**) indican dónde el personal percibe una necesidad de acción inmediata, principalmente en las herramientas operativas:

- **Construcción de indicadores (12.77%):** La necesidad de medir el desempeño de manera clara y rápida es percibida como urgente.
- **Desarrollo procesos, herramientas, estrategias de control (11.70%):** Urgencia en fortalecer los mecanismos de control que utiliza el personal en el día a día.
- **Procesos de auditorías de control interno efectivos (10.64%):** La urgencia de contar con un control interno robusto y funcional.

Mayor Desconexión con el Entorno (Alto % en No Aplica)

Los temas con el mayor porcentaje de "No Aplica" indican una brecha de conocimiento o percepción sobre la relevancia de factores externos:

- **Biodiversidad y servicios ecosistémicos (24.47%):** Cerca de un cuarto del personal no ve la aplicación directa de este tema, lo cual es preocupante si la entidad tiene una responsabilidad ambiental o se relaciona con recursos naturales.
- **Esquemas asociativos territoriales (23.40%):** Alto porcentaje sugiere que el personal no está bien informado sobre la interacción o alianzas estratégicas con otras entidades territoriales.
- **Modelos de seguimiento a la inversión pública (22.34%):** El desconocimiento en el seguimiento a la inversión, junto al alto "No Aplica" en planeación de proyectos visto en el análisis anterior, indica una debilidad en el ciclo completo de inversión.



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la **Importancia** y **Urgencia** de siete temas relacionados con la interacción con el ciudadano, la transparencia y la gobernanza.

La evaluación utiliza una escala de tres niveles: **Urgente**, **Importante** y **No Aplica**.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Participación ciudadana	9.57%	74.47%	15.96%	84.04%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN			Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Generación de productos y servicios	11.70%	75.53%	12.77%	87.23%
Marco de políticas de transparencia y gobernanza	7.45%	72.34%	20.21%	79.79%
Transversalización del enfoque de género	6.38%	67.02%	26.60%	73.40%
Focalización del gasto social	4.26%	71.28%	24.47%	75.54%
Lenguaje claro	18.09%	76.60%	5.32%	94.69%
Servicio al ciudadano	15.96%	75.53%	8.51%	91.49%

Prioridad Absoluta en la Comunicación y Servicio

Los dos temas con el **mayor porcentaje combinado de Urgente + Importante** son:

- **Lenguaje claro (94.69%):** Este es el tema con la mayor relevancia percibida en toda la evaluación. El altísimo 18.09% en "Urgente" y el muy bajo 5.32% en "No Aplica" indican que el personal ve una necesidad inmediata y crítica de mejorar cómo se comunica la entidad.
- **Servicio al ciudadano (91.49%):** Este también es un tema de máxima prioridad, con un alto 15.96% en "Urgente", demostrando la conciencia sobre la necesidad de mejorar la atención y la experiencia del usuario.

Urgencia en la Producción y Servicio

Los temas con mayor porcentaje en la categoría **"Urgente"** (superiores al 10%) refuerzan el foco en la acción y el resultado:

- **Lenguaje claro (18.09%)**
- **Servicio al ciudadano (15.96%)**
- **Generación de productos y servicios (11.70%):** Muestra una necesidad inmediata de mejorar o clarificar el proceso de creación y entrega de valor.

Mayor Desconexión o Desconocimiento (Alto % en No Aplica)

Los temas con el mayor porcentaje de **"No Aplica"** son aquellos que requieren una intervención para integrarlos o justificar su relevancia:

- **Transversalización del enfoque de género (26.60%):** Más de un cuarto del personal no ve la aplicación o relevancia de este enfoque, lo cual indica una

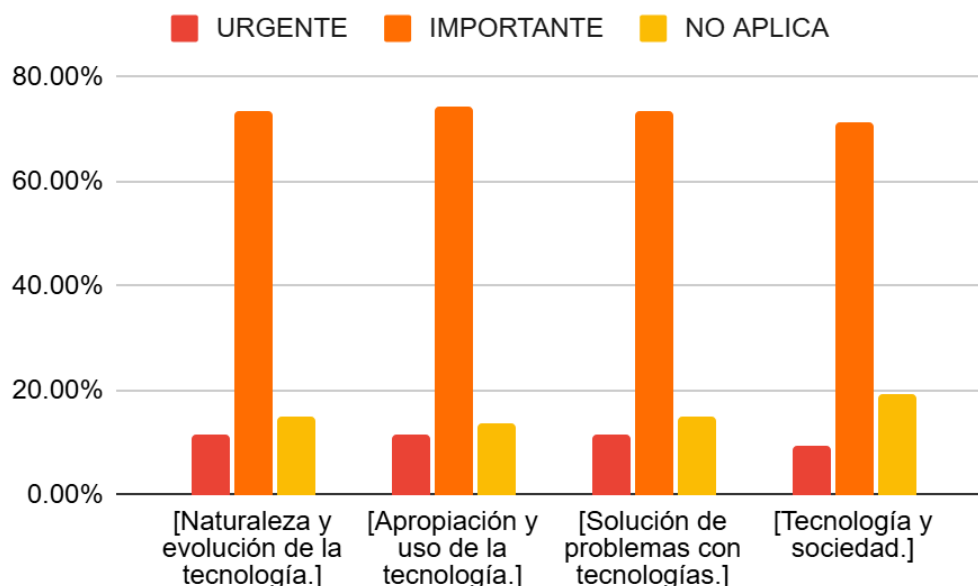
gran brecha en la capacitación sobre inclusión y cumplimiento de políticas de equidad.

- **Focalización del gasto social (24.47%):** El alto "No Aplica" puede sugerir que muchos empleados no se sienten conectados con el proceso de asignación y dirección del gasto social.
- **Marco de políticas de transparencia y gobernanza (20.21%):** Una quinta parte del personal no ve su aplicación, lo cual es preocupante en un contexto de servicio público.

Teniendo en cuenta que los temas propuestos para capacitación son de suma importancia para los servidores públicos, se dará prioridad a las siguientes :

- Riesgo de Control y Cumplimiento
- Riesgo de Percepción Ciudadana
- Riesgo de Eficiencia Operacional

TRANSFORMACIÓN DIGITAL



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de cuatro temas relacionados con el conocimiento y la aplicación de la tecnología en la entidad.

La evaluación utiliza una escala de tres niveles: Urgente, Importante y No Aplica.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
[Naturaleza y evolución de la tecnología.]	10.00%	75.00%	15.00%	85.00%
[Apropiación y uso de la tecnología.]	10.00%	75.00%	15.00%	85.00%
[Solución de problemas con tecnologías.]	10.00%	75.00%	15.00%	85.00%
[Tecnología y sociedad.]	8.00%	72.00%	20.00%	80.00%

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN				Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Naturaleza y evolución de la tecnología	11.70%	73.40%	14.89%	85.10%	
Apropiación y uso de la tecnología	11.70%	74.47%	13.83%	86.17%	
Solución de problemas con tecnologías	11.70%	73.40%	14.89%	85.10%	
Tecnología y sociedad	9.57%	71.28%	19.15%	80.85%	

Prioridad Máxima en el Eje Tecnológico

- Los cuatro temas tecnológicos son considerados de máxima relevancia por la gran mayoría del personal, con porcentajes combinados de "Urgente" e "Importante" superiores al **80%** en todos los casos.
- Esto indica que el personal es consciente de que la tecnología es un pilar fundamental para su trabajo y para la evolución de la entidad en el contexto actual.

Triple Empate en Urgencia Operativa

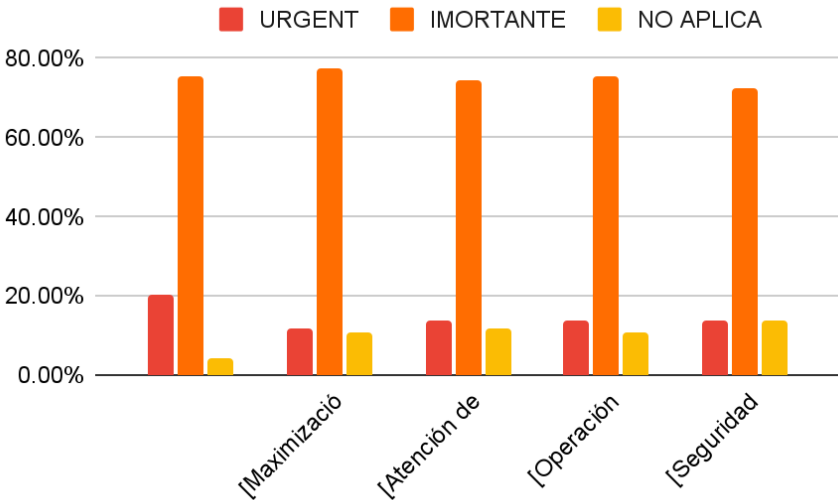
- Tres temas presentan exactamente el mismo y alto porcentaje en la categoría "Urgente" (**11.70%**):
 - Naturaleza y evolución de la tecnología.
 - Apropiación y uso de la tecnología.
 - Solución de problemas con tecnologías.
- Este triple empate en urgencia señala que la necesidad no es solo entender la teoría (Naturaleza), sino, y más importante, aplicarla inmediatamente (Apropiación y Solución de Problemas) para mejorar la eficiencia diaria.

Mayor Desconexión con el Contexto Social

- El tema Tecnología y sociedad presenta el porcentaje más alto en "No Aplica" (**19.15%**) y el más bajo en "Urgente" (**9.57%**).
- Esto sugiere que, mientras el personal ve la urgencia en usar la tecnología para sus tareas internas, la conexión estratégica de la tecnología con el impacto social o el entorno puede no estar tan clara o ser menos prioritaria para el empleado promedio.

Alta Relevancia de la Aplicación Práctica

El tema de Apropiación y uso de la tecnología tiene la mayor relevancia total (**86.17%**). Esto subraya que la inversión en tecnología debe ir acompañada de una formación práctica y orientada al usuario para que las herramientas se utilicen de manera efectiva.



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de cinco temas relacionados con la eficiencia interna, la comunicación, la calidad del servicio y la seguridad tecnológica.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Mejoramiento de la comunicación	20.21%	75.53%	4.26%	95.74%
Maximización de la eficiencia	11.70%	77.66%	10.64%	89.36%
Atención de mayor calidad, oportunidad y en tiempo real	13.83%	74.47%	11.70%	88.30%
Operación de sistemas de información	13.83%	75.53%	10.64%	89.36%
Seguridad digital	13.83%	72.34%	13.83%	86.17%

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	--

Prioridad Crítica en la Comunicación Interna

- El tema Mejoramiento de la comunicación destaca como la prioridad más alta y urgente de todo este conjunto de datos, y una de las más altas en todos los análisis previos:
 - Máxima Relevancia: **95.74%** (Urgente + Importante).
 - Máxima Urgencia: **20.21%** (El valor más alto de Urgente en esta tabla).
- Esto indica que la ineficacia en los canales o métodos de comunicación interna es percibida como el principal cuello de botella o problema que requiere una acción inmediata.

Urgencia en la Tecnología y la Calidad de Servicio

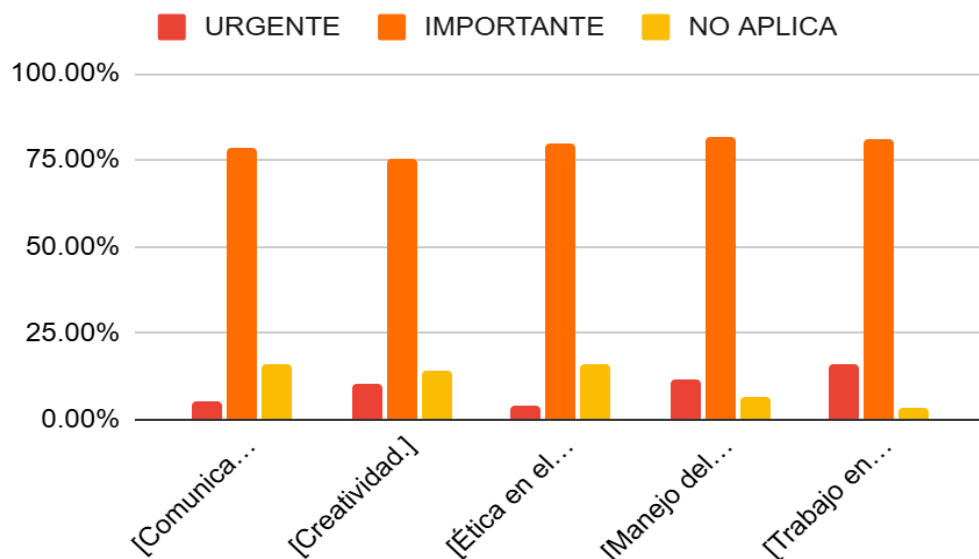
- Existe un claro empate en el nivel de urgencia (**13.83%**) para los temas directamente relacionados con la tecnología y el servicio, lo que refuerza los hallazgos de análisis anteriores:
 - Atención de mayor calidad, oportunidad y en tiempo real.
 - Operación de sistemas de información.
 - Seguridad digital.
- El personal percibe la necesidad inmediata de mejorar tanto la capacidad operativa (sistemas) como la protección de esos sistemas (seguridad) y el resultado de su uso (calidad de atención).

Alta Relevancia de la Eficiencia Operacional

- La Maximización de la eficiencia tiene una relevancia total del **89.36%**, con una urgencia del **11.70%**. Esto sugiere que, si bien la comunicación es el principal obstáculo, la búsqueda de la eficiencia en los procesos internos es un objetivo altamente valorado y que requiere atención inmediata.

Consenso y Baja Desconexión

- El porcentaje de "No Aplica" es bajo en todos los temas, siendo el más bajo para Mejoramiento de la comunicación (**4.26%**).
- Esto significa que el personal, casi en su totalidad, se siente directamente afectado y ve la importancia de estos cinco temas para su desempeño y el éxito de la entidad.



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de cinco habilidades transversales, incluyendo aspectos de comunicación, ética digital, gestión personal y trabajo en equipo.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Comunicación y lenguaje tecnológico	5.32%	78.72%	15.96%	84.04%
Creatividad	10.64%	75.53%	13.83%	86.17%
Ética en el contexto digital y de manejo de datos	4.26%	79.79%	15.96%	84.05%
Manejo del tiempo	11.70%	81.91%	6.38%	93.61%
Trabajo en equipo	15.96%	80.85%	3.19%	96.81%

Prioridad Absoluta en el Trabajo Colaborativo y la Gestión Personal

Los temas con la mayor relevancia y consenso son:

- **Trabajo en equipo (96.81%):** Es el tema con la relevancia total más alta de todo el conjunto de datos (casi el **97%** lo ve como Urgente o Importante) y tiene el mayor porcentaje de urgencia (**15.96%**) en esta tabla. Esto subraya que la

falta de coordinación y colaboración es percibida como el principal obstáculo interno que requiere atención inmediata.

- Manejo del tiempo (**93.61%**): Presenta una relevancia total muy alta y el segundo porcentaje más alto en urgencia (**11.70%**). Su bajo "No Aplica" (6.38%) indica que todos los empleados sienten la necesidad de mejorar su gestión de prioridades y productividad personal.

Urgencia en la Innovación y la Productividad

- El tema Creatividad tiene una urgencia significativa (**10.64%**), lo que sugiere que el personal percibe la necesidad de introducir nuevas ideas y enfoques para la solución de problemas.

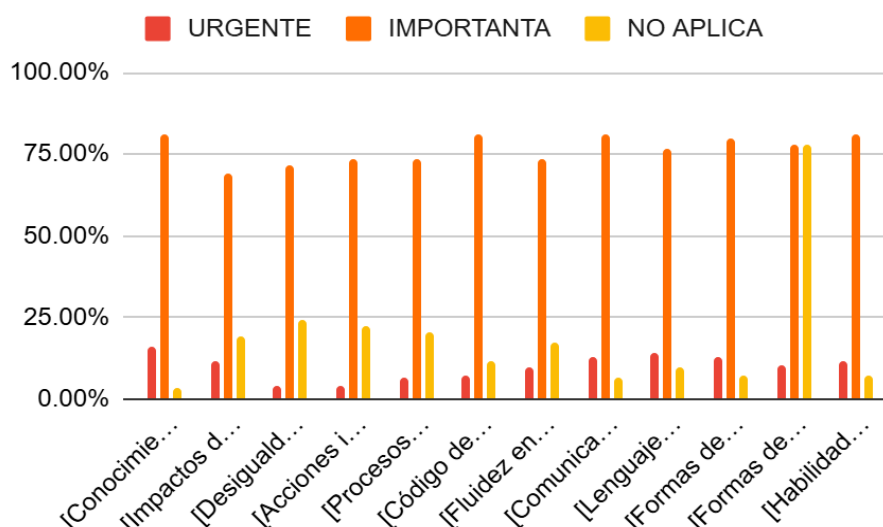
Alta Relevancia de la Ética, pero Baja Urgencia

- Ética en el contexto digital y de manejo de datos tiene una alta relevancia total (**84.05%**), pero un porcentaje de urgencia muy bajo (**4.26%**). Esto indica que el tema es considerado fundamental (Importante), pero no se percibe como un problema crítico o una crisis que requiera una acción inmediata.

Brechas en el Contexto Digital

- Tanto la Comunicación y lenguaje tecnológico como la Ética en el contexto digital tienen un porcentaje de "No Aplica" alto (cerca del **16%**).
- Esto puede deberse a que una parte del personal (especialmente quienes no manejan datos o tecnologías sofisticadas) no ve la aplicación directa o la relevancia de estos conceptos en su rol diario.

PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO



La tabla de datos presenta la percepción del personal sobre la Importancia y Urgencia de doce temas, abarcando habilidades de comunicación, gestión de conflictos, ética, y conciencia social y cívica.

La evaluación utiliza una escala de tres niveles: Urgente, Importante y No Aplica.

Tema	Urgente	Importante	No Aplica	% Total (Urgente + Importante)
Fluidez en las formas de expresar Ideas centrales	9.57%	73.40%	17.02%	82.97%
Comunicación asertiva	12.77%	80.85%	6.38%	93.62%
Lenguaje no verbal	13.83%	76.60%	9.57%	90.43%
Formas de mitigar conflictos de grupo e individuales	12.77%	79.79%	7.45%	92.56%
Formas de retroalimentación y pensamiento	10.64%	77.66%	11.70%	88.30%
Código de integridad	7.45%	80.85%	11.70%	88.30%
Habilidad de relacionarse uno mismo(a) con la colectividad	11.70%	80.85%	7.45%	92.55%
Conocimiento crítico de los medios	15.96%	80.85%	3.19%	96.81%
Impactos de la violencia	11.70%	69.15%	19.15%	80.85%
Desigualdades locales y globales	4.26%	71.28%	24.47%	75.54%
Acciones informadas	4.26%	73.40%	22.34%	77.66%
Procesos de acción colectiva	6.38%	73.40%	20.21%	79.78%

La entidad enfrenta una prioridad crítica en el manejo de información y habilidades interpersonales, destacando el conocimiento crítico de los medios como la necesidad más urgente y relevante (96.81%) para proteger la reputación institucional. Existe un

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

consenso casi universal sobre la importancia de fortalecer las habilidades blandas — como la comunicación asertiva, el lenguaje no verbal y la mitigación de conflictos— para mejorar el clima laboral, contrastando con una marcada desconexión (superior al 24%) frente a temas de contexto social y desigualdades. En consecuencia, el plan de capacitación debe priorizar de manera inmediata el entrenamiento en herramientas de comunicación operativa, trabajo en equipo y gestión del tiempo, integrando estos elementos con el uso de tecnologías para asegurar una prestación de servicios eficiente y ética.

FASE 3. CONSTRUCCION DEL PLAN

Una vez obtenidos los resultados del diagnóstico, en esta fase se diseñará la matriz consolidada de necesidades y el cronograma, que responde a las necesidades previamente manifestadas por los funcionarios y las diferentes direcciones.

Así mismo la matriz establece la modalidad educativa, los ejes y temáticas relacionadas, las áreas de trabajo, los tiempos, recursos necesarios y responsables que llevarán a cabo las actividades necesarias para cumplir el Plan

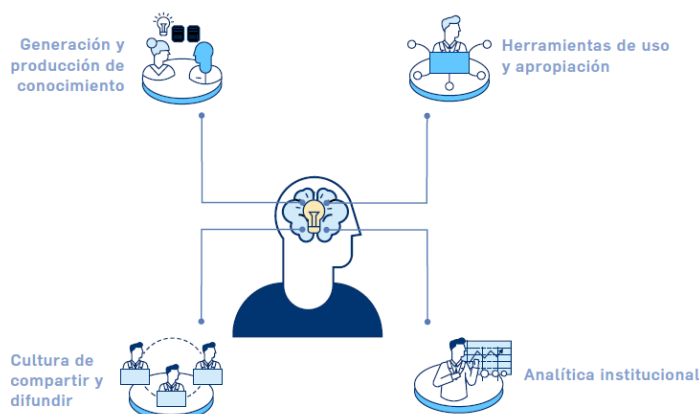
EJE 1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

De acuerdo con el manual operativo de MIPG dice que:

Este eje pretende identificar y sistematizar ese conocimiento para poder apropiar, analizar, transferir, difundir y preservar ese conocimiento para generar procesos de innovación y mejora en la prestación de los servicios, conforme a lo estipulado en el Manual operativo del MIPG.

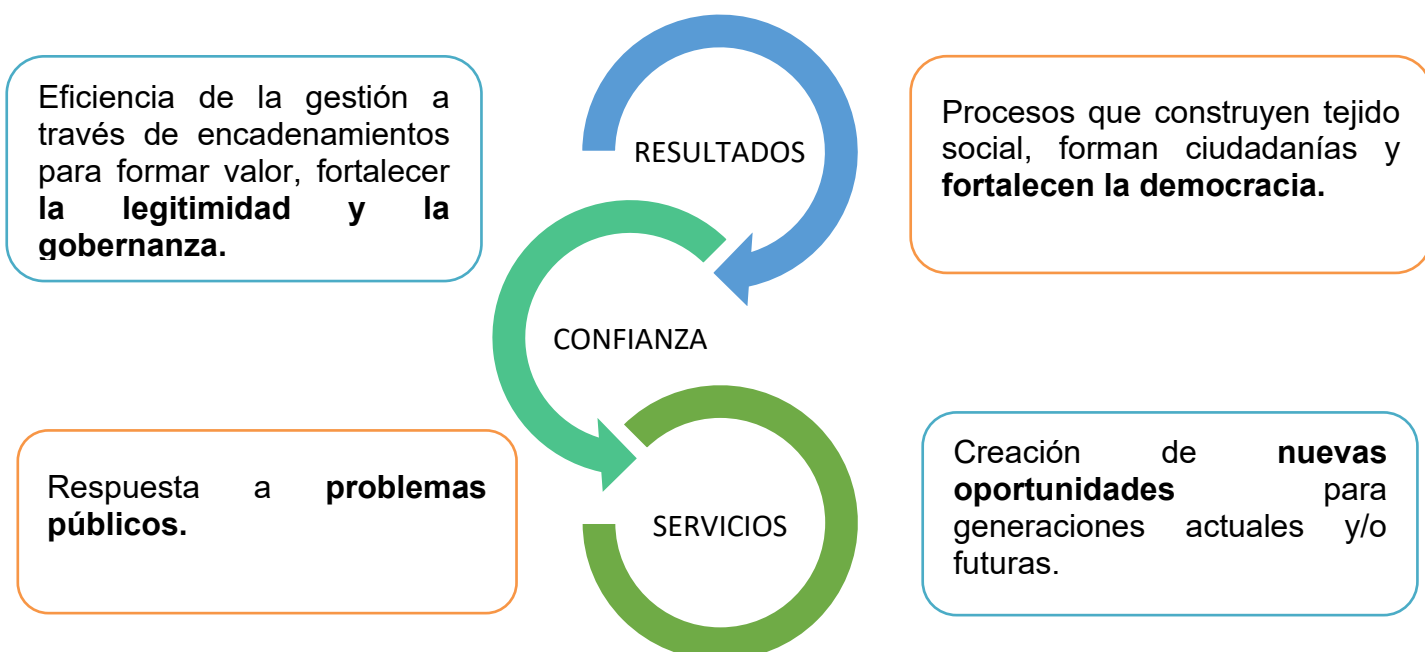
Así las cosas, la gestión del conocimiento y la innovación busca que las entidades:





EJE 2. CREACIÓN DE VALOR PÚBLICO

Este eje responde principalmente a la necesidad de fortalecer los procesos de formación, capacitación y entrenamiento de directivos públicos alineando las decisiones que deben tomar con un esquema de gestión pública orientado al conocimiento y al buen uso de los recursos para el cumplimiento de metas y fines planteados en el marco de la misión y competencias de cada entidad pública.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

EJE 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El nuevo Plan Nacional de Formación y Capacitación pretende a futuro, que todas las servidoras y servidores públicos desarrollen herramientas cognitivas, destrezas y conductas éticas que se orienten al manejo y uso de las herramientas que ofrece

La industria 4.0 de la Cuarta Revolución Industrial y de la transformación digital, trae consigo un cambio cultural organizacional en el sector público, ya que este será el resultado de la formación de las competencias laborales en esta materia y que esta visión transforme la manera en la que el Estado produce los bienes y servicios a su cargo y las relaciones con la ciudadanía de forma positiva.

Según el CONPES 3975 (Departamento Nacional de Planeación, 2019) se adoptó la política nacional para la transformación digital, con el fin de aumentar la generación de valor social y económico a través del uso estratégico de tecnologías digitales enfocada en:

Disminuir las barreras que impiden la incorporación de tecnologías digitales en los sectores público y privado

Crear condiciones que estimulen la innovación digital en los sectores público y privado.

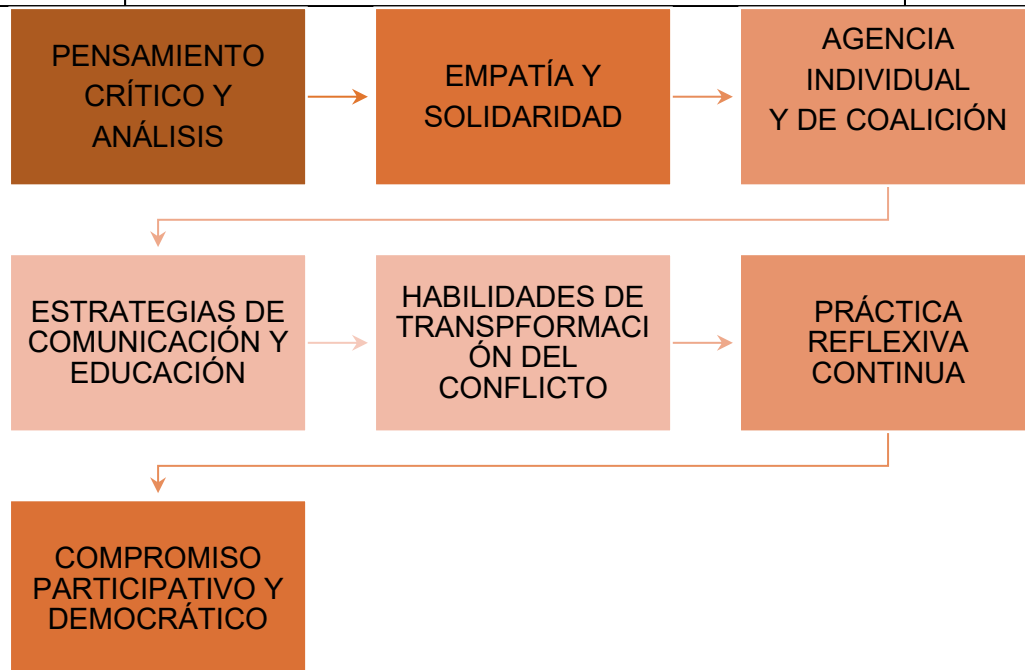
Fortalecer las competencias del capital humano para los retos de la Cuarta Revolución Industrial.

Desarrollar las condiciones que promuevan el avance de la inteligencia artificial en el país.

Construir estrategias unificadas para asuntos claves de la Cuarta Revolución Industrial y la Industria 4.0.

EJE 4. PROBIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO

A través de este eje se pretende formar en los servidores una identidad del servidor público con base en la integridad y ética de lo público la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, con esto fomentar el desarrollo de hábitos que contribuyan a la formación de una identidad del servidor público, en el marco de la ética de lo público y la probidad, se sugiere a las entidades públicas trabajar en las siguientes capacidades blandas:



RECURSOS PARA LA EJECUCION

HUMANOS: Personal Externo (Proveedores) y/o Interno (Empleados)

FINANCIEROS: Los contemplados en el Acta 265, Acuerdo JDEPC-018 del 26 de octubre de 2024, por el cual se aprueba el presupuesto de ingresos y egresos de la vigencia de 2025.

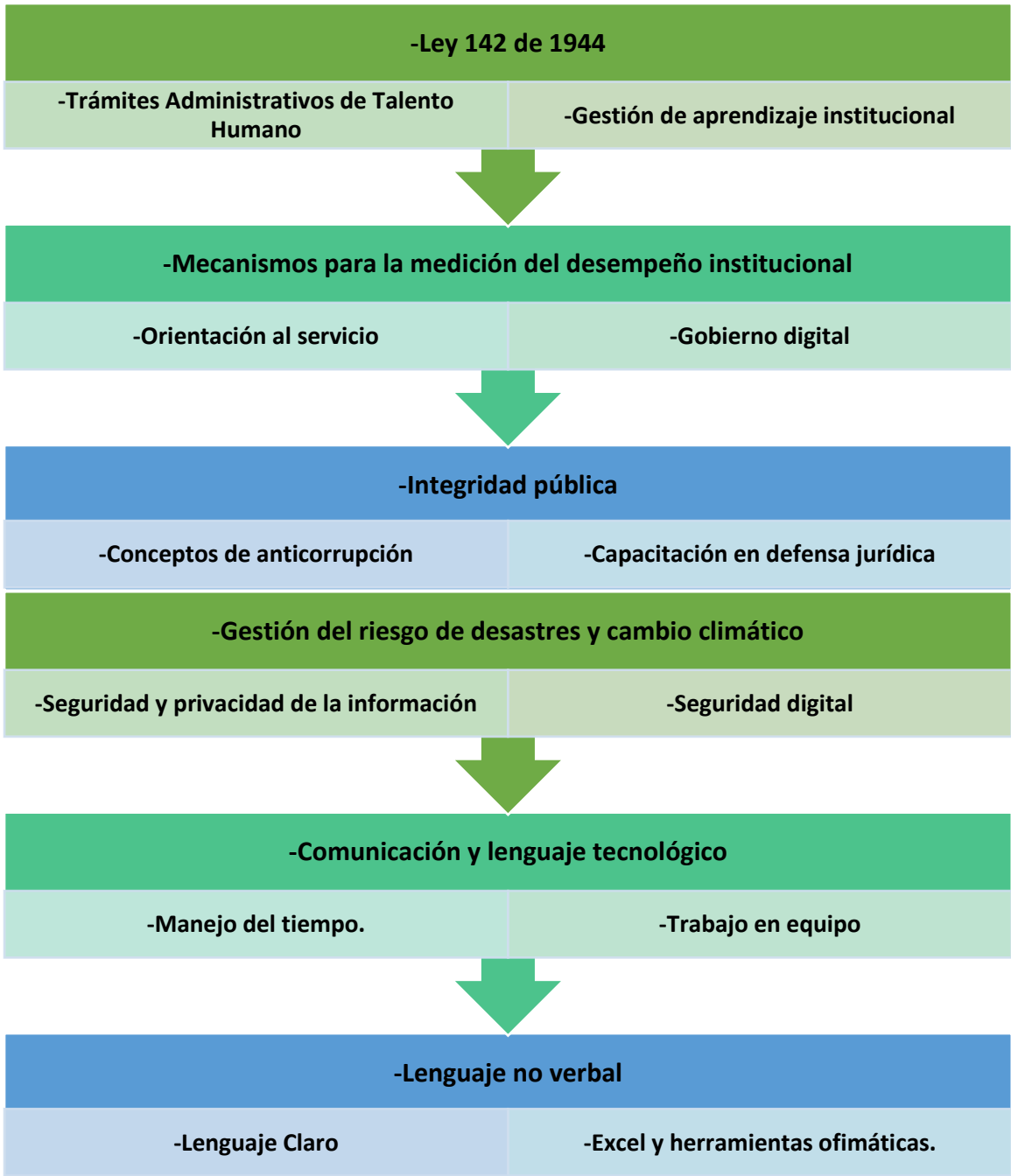
RUBRO	DESCRIPCIÓN	APROPIADO INICIAL
2.1.2.02.02.009.92919	Otros tipos de servicios educativos y formación ncp	\$ 32.403.324

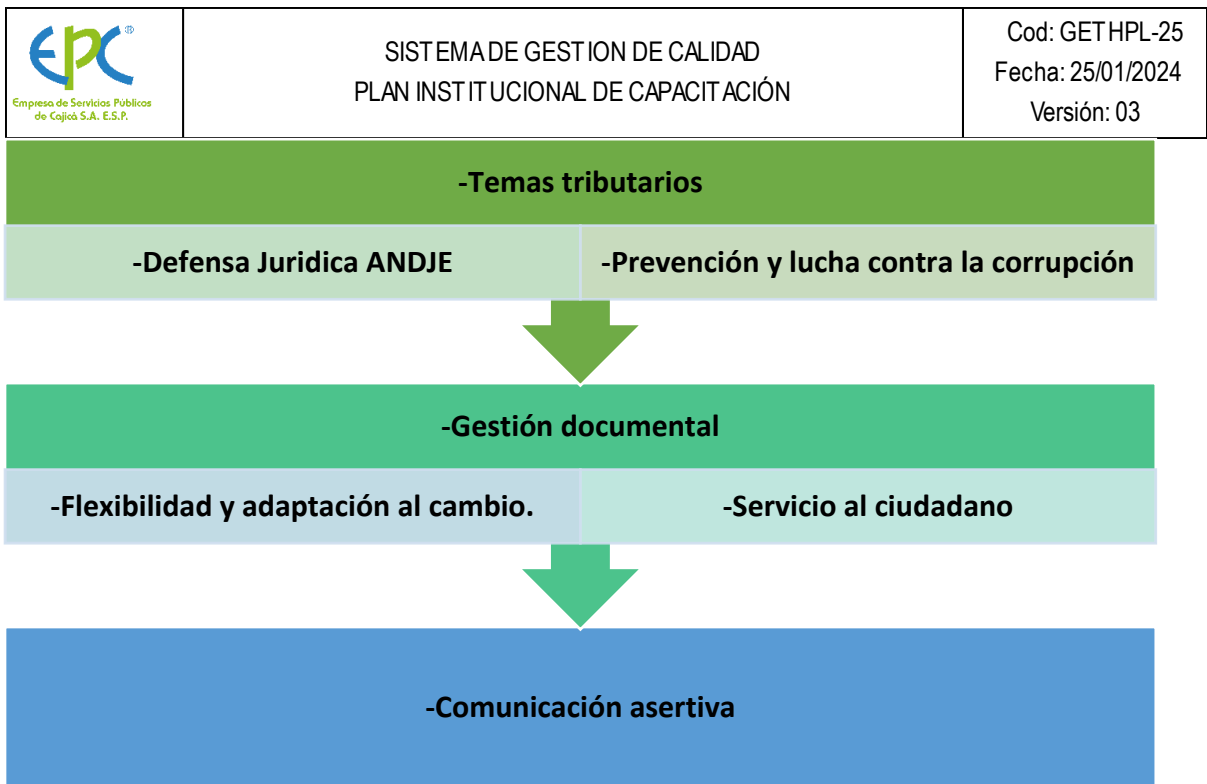
Para la ejecución de los recursos será necesario llevar a cabo el estudio de mercado, la EPC a través de la oficina Talento Humano, ejecutará aquellas capacitaciones que resulten viables presupuestalmente. Considerando los resultados de la encuesta de diagnóstico de necesidades de capacitación realizada, se priorizan las temáticas con mayor votación de cada eje temático, elegidas por los funcionarios.

FÍSICOS: Instalaciones de la EPC, equipos e implementos requeridos para adelantar las sesiones de capacitación internamente. (Sala de capacitación, Video Beam, computador, equipo de sonido, TV, tablero acrílico, elementos de escritorio y papelería, impresiones, colores, etc.)

PRIORIZACION DE TEMATICAS PARA EL PIC

A continuación, se presenta la priorización de temáticas según los resultados obtenidos en el diagnóstico de necesidades de capacitación y según la clasificación en cada eje temático:





RECOMENDACIONES

Eje / Área Prioritaria	Hallazgo Principal del Diagnóstico	Recomendación	Objetivo de la Recomendación
Conocimiento institucional y normativo	Déficits de conocimiento en Esquema de Líneas de Defensa, Reglamento Interno, Ley 142 de 1994 y Estructura Orgánica	Implementar capacitaciones periódicas y prácticas sobre normatividad interna, control interno y marco legal del sector	Fortalecer el cumplimiento normativo, la gestión del riesgo y la articulación institucional
Caracterización del talento humano	Predominio de niveles asistencial y auxiliar y diversidad en formación académica	Diseñar planes de capacitación diferenciados según nivel jerárquico, rol y formación	Garantizar pertinencia, mayor apropiación del conocimiento y mejora del desempeño
Comunicación organizacional	Alta urgencia en comunicación asertiva y desconocimiento de flujos de trámites	Capacitar en comunicación asertiva, lenguaje claro y socialización de rutas de trámites internos	Mejorar la eficiencia operativa y reducir reprocesos

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN		Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
Gestión del conocimiento e innovación	Alto porcentaje de “No Aplica” en innovación y capital intelectual	Desarrollar estrategias de sensibilización, bancos de buenas prácticas y espacios de transferencia de conocimiento	Fomentar la innovación, el aprendizaje organizacional y la mejora continua
Servicio al ciudadano	Muy alta relevancia y urgencia en servicio al ciudadano y lenguaje claro	Implementar programas de capacitación en atención al usuario, experiencia del ciudadano y comunicación clara	Incrementar la satisfacción del ciudadano y la calidad del servicio
Competencias transversales	Alta necesidad en trabajo en equipo, manejo del tiempo y gestión de conflictos	Priorizar capacitaciones en habilidades blandas y trabajo colaborativo	Mejorar el clima laboral y el desempeño colectivo
Transformación digital	Alta relevancia en apropiación tecnológica y solución de problemas con TIC	Desarrollar capacitaciones prácticas en uso de tecnologías, sistemas de información y seguridad digital	Incrementar la eficiencia operativa y el aprovechamiento de herramientas tecnológicas
Ética y probidad pública	Alta valoración de integridad, ética y anticorrupción	Mantener y reforzar capacitaciones en ética pública y código de integridad con casos prácticos	Fortalecer la transparencia y la confianza institucional
Seguimiento y evaluación del PIC	Necesidad de medir impacto de la capacitación	Definir indicadores de seguimiento y evaluación del impacto de las acciones formativas	Garantizar la mejora continua del Plan de Capacitación

Las anteriores recomendaciones son base de apoyo para la construcción de la respectiva matriz/cronograma de capacitaciones vigencia 2026

MATRIZ CRONOGRAMA CONSOLIDADA DE NECESIDADES

TEMA	CAPACITACION O ENTRENAMIENTO	OBJETIVO	POBLACION OBJETO DE LA CAPACITACION /O ENTRENAMIENTO	RESPONSABLES DE LA CAPACITACION O ENTRENAMIENTO	FORMA DE EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LA CAPACITACION Y/O ENTRENAMIENTO
Reinducción en integral EPC	Inducción	Capacitar al personal que ingresa a la entidad sobre la misión visión y demás	Personal nuevo y Contratista.	Talento humano, Calidad, SST, AMBIENTAL, Control Interno	Evaluación
Servicio al cliente	Capacitación	Capacitar al personal sobre la importancia de ofrecer un servicio de mayor calidad a los usuarios.	Personal atención al usuario	Talento Humano	Evaluación
Sigep II	Socialización	El SIGEP II representa un salto a nivel tecnológico generando un nuevo escenario de trabajo donde los servidores públicos y contratistas, así como las entidades públicas podrán gestionar la información de relacionada con las hojas de vida, bienes y rentas, situaciones administrativas, vinculaciones y desvinculaciones y la creación, modificación, escisión y fusión de entidades públicas	Personal administrativo de todas las direcciones y contratistas de apoyo	Talento Humano	Certificado

Gestión documental	Capacitación	Capacitar a los funcionarios y demás contratistas responsables de la administración de la documentación de la EPC, a través de la capacitación en procedimientos contemplados y establecidos en el Programa de Gestión Documental, con el fin de lograr una cultura sostenible de organización de archivos, de la conservación y preservación de la memoria institucional, así como apoyar la buena administración pública de la entidad.	Personal administrativo de todas las direcciones y contratistas de apoyo	Talento Humano Archivo	Taller Práctico
Conflicto de Interés	Capacitación	Mediante capacitación se da a conocer de acuerdo del aplicativo 2013 DE 2019 .	Personal administrativo de todas las direcciones	talento humano/jefe jurídico de control interno disciplinario	Certificación o Evaluación
Generalidades de la norma y toma de conciencia	Capacitación	Fortalecer el conocimiento de los colaboradores sobre las generalidades de la norma ISO 9001:2015 y la toma de conciencia frente al Sistema de Gestión de la Calidad, promoviendo la comprensión de su rol, responsabilidades y contribución al cumplimiento de los requisitos del sistema, la satisfacción del	Líderes de procesos y su respectivo apoyo	Ente externo y/o Profesional Universitario SGC	Evaluación

		usuario y la mejora continua.			
Gestión de Riesgos - (SGC)	Capacitación	Desarrollar competencias en los colaboradores para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de riesgos, de acuerdo con el enfoque basado en riesgos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de prevenir desviaciones, fortalecer la toma de decisiones y asegurar la eficacia de los procesos y el logro de los objetivos institucionales.	Líderes de procesos y su respectivo apoyo	Ente externo y/o Profesional Universitario SGC	Evaluación
Capacitación en lenguajes alternos para comunicación con discapacidad	capacitacion	Para poder comunicarse con las personas sordomudas y ciegas	Personal de PQRS y atención al usuario.	Dirección Comercial /Talento Humano	Certificación o Evaluación
Ley 142 de 1994	capacitacion	Que los funcionarios de comercial conozcan a fondo esta Ley	Personal de Dirección Comercial	Dirección Comercial /Talento Humano	Certificación o Evaluación
Sistema Tarifario	Capacitacion	Que se puedan entender como y de donde se genera el costo de una factura de servicios	Personal de Dirección Comercial	Dirección Comercial	Certificación o Evaluación

Normatividad contable vigente	Capacitación	Hacer que los colaboradores estén en constante actualización, ya que trata temas que están sujetos a continuas reformas	Personal Dirección Financiera	Dirección Financiera/Especialistas en el tema	Certificación o Evaluación
Capacitación COCOLA: Prevención de acoso laboral y sexual, procedimientos internos, Normatividad	Capacitación	construir entornos de trabajo seguros, dignos y respetuosos, sensibilizando sobre la identificación, consecuencias y denuncia de conductas acosadoras. Busca fomentar una cultura de no violencia, garantizando la convivencia laboral y la salud mental. brindar herramientas técnicas, actitudinales y legales a sus miembros para prevenir y gestionar conflictos. Busca asegurar un ambiente laboral armónico, gestionar denuncias de acoso laboral con confidencialidad, imparcialidad y promover el respeto entre colaboradores.	Comité de Convivencia Laboral/Gestión Humana / Jurídico	Profesional U. SG-SST Proveedor Externo	Evaluación

Capacitación COPASST - Identificación de peligros y riesgos, gestión del cambio	Capacitación	prevenir accidentes y enfermedades laborales, fomentar una cultura de seguridad preventiva, cumplir con la normativa legal y establecer medidas correctivas efectivas, mejorando la seguridad y salud ocupacional. fomentar la adaptabilidad, alinear la cultura organizacional con las nuevas estrategias, asegurar una comunicación efectiva y equipar a los equipos con habilidades para el éxito del cambio.	Integrantes del COPASST	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Evaluación
Entrenamiento Brigadas de emergencias	Capacitación	Adquirir conocimientos, y el entrenamiento adecuado en aspectos de primeros auxilios, combate y control de incendios, evacuación.	Integrantes de las Brigadas de emergencia	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Certificado
Reentrenamiento trabajo en alturas y espacios confinados	Competencias	El objetivo principal de la capacitación en acceso a espacios confinados y trabajo en alturas es evitar accidentes y muertes mediante la realización y ejecución de trabajos seguros.	personal	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Certificado

Actualización de competencias a laboral barrido y recolección	Competencias	usca optimizar la eficiencia del servicio de aseo, garantizando el cumplimiento de normas técnicas, de seguridad y salud, y fomentando el uso correcto de herramientas. Los objetivos principales incluyen mejorar la productividad, reducir riesgos de accidentes, desarrollar habilidades técnicas (manejos de residuos, barrido manual/mecánico, ruteo) y fortalecer competencias blandas como el trabajo en equipo, la responsabilidad y la atención al cliente.	personal	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Certificado
Actualización de competencias a laboral Alcantarillado	Competencias	Buscan fortalecer la capacidad institucional, el desarrollo del personal y la eficiencia en la operación, mantenimiento, diseño y construcción de redes, asegurando la calidad del agua potable, la sostenibilidad ambiental y el cumplimiento normativo.	personal	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Certificado
Identificación de peligros y riesgos, participación reporte de condiciones de SST	Capacitación	apacitar al personal para detectar amenazas, valorar la probabilidad y severidad de los riesgos, y determinar	Personal administrativo y operativo planta y contratistas	Profesional U. SG-SST Proveedores Externos	Evaluación

		medidas de control efectivas (eliminación, sustitución, ingeniería) para prevenir accidentes y enfermedades laborales, fomentando una cultura de seguridad.			
Prevención de accidentes por tareas rutinarias	Capacitación	disminuir la accidentalidad y enfermedades laborales mediante la identificación de riesgos, el fomento de una cultura de seguridad y el cumplimiento normativo. Se enfocan en desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes preventivas en los trabajadores para asegurar un entorno seguro y el autocuidado.	Personal operativo planta y contratistas	Profesional U. SG-SST Proveedores Externo	Evaluación
Prevención de lesiones y enfermedades osteomusculares	Capacitación	prevenir desórdenes musculoesqueléticos laborales, educar sobre higiene postural, promover el autocuidado y mejorar la ergonomía. Buscan reducir incapacidades y el ausentismo mediante técnicas de manejo de cargas, ejercicios de pausas activas y fortalecimiento, adaptando las posturas al entorno de trabajo.	Personal operativo planta y contratistas	Profesional U. SG-SST Proveedores Externo	Evaluación

Uso adecuado de los elementos de Protección	Capacitación	prevenir accidentes y enfermedades laborales mediante la correcta selección, uso, mantenimiento y reposición de equipos, fomentando una cultura de autocuidado. Busca que los trabajadores identifiquen riesgos, conozcan las limitaciones de sus EPP y comprendan la responsabilidad individual en su seguridad.	Personal operativo (Acueducto, Alcantarillado, Aseo, servicios generales y almacén)	Profesional U. SG-SST Prestador de servicio SST Proveedore Externo	Evaluación
Manejo de sustancias químicas	Capacitación	prevenir accidentes laborales, enfermedades profesionales y daños ambientales mediante la identificación, manipulación, almacenamiento y transporte seguro de productos peligrosos. Busca fortalecer la cultura preventiva y asegurar el cumplimiento de normativas como el Sistema Globalmente Armonizado (SGA).	Personal operativo (Acueducto, Alcantarillado, Aseo, servicios generales y almacén) planta y contratistas	Profesional U. SG-SST Proveedore Externo	Evaluación

Manejo defensivo Evaluación teórico práctica de conducción	Capacitación	El de manejo defensivo es la aplicación de técnicas en legislación y normas de tránsito y seguridad vial, su significado e importancia para ser un buen conductor de acuerdo como lo indica la ley; mediante las cuales se llegan a evitar choques atropellos y toda clase de accidentes de tránsito, a pesar de los actos inseguros, acciones incorrectas de los demás y de las condiciones adversas.	Conductores operarios que tengan asignado el rol de conductor.	Externo y Apoyo SST	Evaluación
Protección de actores viales vulnerables	Capacitación	educar en normas de tránsito, promover el uso correcto de elementos de protección personal, disminuir factores de riesgo y fomentar una convivencia armónica y segura en la vía pública.	personal administrativo y operativo de planta y contratistas	Externo y Apoyo SST	Evaluación
Prevención de la fatiga en la condición	Capacitación	identificar los síntomas del cansancio, implementar controles en jornadas laborales y fomentar hábitos saludables de sueño y nutrición. Esto busca reducir riesgos de seguridad, minimizar accidentes	Conductores operarios que tengan asignado el rol de conductor.	Externo y Apoyo SST	Evaluación

		(especialmente viales) y mejorar el bienestar físico y mental de los trabajadores.			
Taller de liderazgo	Capacitación	desarrollar habilidades para guiar equipos hacia el alto rendimiento, mejorar la comunicación asertiva, fomentar la toma de decisiones estratégicas y potenciar la inteligencia emocional. Buscan alinear los esfuerzos individuales con la visión organizacional, promoviendo la adaptación al cambio y la resiliencia.	Conductores operarios que tengan asignado el rol de conductor.	Externo y Apoyo SST	Evaluación
Taller manejo control del estrés, manejo del tiempo	Capacitación	capacitar a los participantes para identificar, prevenir y controlar los estados de tensión. Buscan proporcionar herramientas prácticas de autorregulación emocional y física, mejorar las habilidades de afrontamiento y promover un entorno laboral o personal más saludable y productivo.	Conductores operarios que tengan asignado el rol de conductor.	Externo y Apoyo SST	Evaluación

Gestión del conflicto, y habilidades de comunicación	Capacitación	busca potenciar la comunicación asertiva, empatía y escucha activa para resolver desacuerdos constructivamente. Sus objetivos principales incluyen mejorar el clima laboral, fomentar la colaboración, aumentar la productividad, desarrollar la inteligencia emocional y facilitar la adaptación al cambio.	Conductores operarios que tengan asignado el rol de conductor.	Externo y Apoyo SST	Evaluación
Capacitación en gobierno digital	Capacitación	Buscar fomentar el uso y aprovechamiento de las TIC en el sector público, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y la competitividad del país	Personal Administrativo	Talento Humano	Certificación o Evaluación
Capacitación en defensa jurídica	Capacitación	Resolver los conflictos por vías diferentes a un proceso judicial, como lo son la conciliación, mediación, arbitraje y negociación.	Personal Administrativo	Talento Humano	Certificación o Evaluación
Capacitación en integridad, prevención y lucha contra la corrupción	Capacitación	Garantizar que los recursos se usen donde más importan y para reforzar la transparencia, crear confianza y reducir la corrupción.	Personal Administrativo y operativo	Talento Humano	Certificación o Evaluación
Aspectos e impactos ambientales	Capacitación	Capacitar al personal sobre los aspectos e impactos ambientales que las actividades	Personal Administrativo y operativo	Profesional Universitario-Ambiental	Evaluación

		operativas y administrativas generan al ambiente			
Cambio climático-huella de carbono	Capacitación	Capacitar sobre los conceptos de cambio climático y huella de carbono al personal	Personal Administrativo y operativo	Profesional Universitario-Ambiental	
Programas ambientales empresariales	Capacitación	Capacitar sobre los programas ambientales empresariales que están transversales al PIGA	Personal Administrativo y operativo	Profesional Universitario-Ambiental	Evaluación

FASE 4. EJECUCIÓN

La ejecución de las capacitaciones del PIC para la vigencia 2026, se desarrollarán a través evaluaciones teórico- prácticas, talleres, y demás según corresponda, en modalidad presencial y virtual con entidades o empresas que cuenten con la idoneidad y experiencia demostrable, de igual forma serán considerados criterios como los recursos logísticos, salones, equipos, temáticas y facilitadores.

CRONOGRAMA

El cronograma de capacitaciones que se proyecta para la vigencia 2026, se diseña, organiza y coordina en colaboración con los aliados estratégicos de la EPC en cabeza de los Directores de cada área y con las entidades que correspondan de acuerdo al análisis de la matriz cronograma de necesidades el cual se ejecuta durante la vigencia 2026.

FASE 5. SEGUIMIENTO

Como parte del seguimiento al Plan Institucional de Capacitación, el área de talento humano es quien se encargará de realizar el seguimiento en la ejecución de las mismas, llevando el registro de la realización y validando la asistencia, así mismo informará a los responsables de la capacitación si cumplió con el % de cobertura.

En caso de no cumplirse el responsable de dicha capacitación deberá replantear la capacitación con las personas faltantes para cumplir la meta, en caso de fuerza mayor se deberá justificar el no cumplimiento del % de cobertura.

De igual forma se hará uso de los siguientes indicadores:

1. INDICADOR DE COBERTURA

ITEM	DESCRIPCIÓN
------	-------------

 Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. E.S.P.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
NOMBRE	Personal Capacitado	
OBJETIVO(S) DE CALIDAD AL QUE APUNTA	Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.	
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Establecer el número de personas debidamente capacitadas frente al número de personas convocadas a la Capacitación según la actividad que se realiza.	
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensual	
FRECUENCIA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Una vez al mes	
FÓRMULA:	$\frac{\text{Nº de personas capacitadas}}{\text{Nº de personas convocadas}} \times 100$	
META ESPERADA	85% -90%	
META AMBICIOSA:	95%-100%	
FUENTE DE DATOS:	Programa de Capacitación	

2. INDICADOR DE EFICACIA

ITEM	DESCRIPCIÓN
NOMBRE	Personal Evaluado
OBJETIVO(S) DE CALIDAD AL QUE APUNTA	Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Establecer el número de personas debidamente evaluadas frente al número de personas con evaluación aprobada.
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensual
FRECUENCIA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Una vez al mes
FÓRMULA:	$\frac{\text{Nº de personas con evaluación aprobada}}{\text{Nº de personas con evaluación}} \times 100$
META ESPERADA	80%
META AMBICIOSA:	81%-100
FUENTE DE DATOS:	Cronograma de capacitación

3. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

ITEM	DESCRIPCIÓN
NOMBRE	Personal Evaluado
OBJETIVO(S) DE CALIDAD AL QUE APUNTA	Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Establecer el número de capacitaciones programadas frente al número de capacitaciones realizadas.
FRECUENCIA DE TOMA DE DATOS	Mensual
FRECUENCIA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS	Una vez al mes
FÓRMULA:	$(N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas} / N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}) \times 100$
META ESPERADA	85%
META AMBICIOSA:	91%-100
FUENTE DE DATOS:	Cronograma de capacitación

4. ENCUESTA DE EVALUACIÓN Y REACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES.

Con el fin de estar en un proceso de mejora continua y tomar de los participantes su juicio de valor cualitativo, que no permite los indicadores, se sugiere la implementación de la encuesta de evaluación y reacción de los participantes, que será liberada el día de la capacitación, una vez finalizada, esto permitirá obtener de primera mano retroalimentación de alto valor, en criterios tales como:



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

Dichos resultados serán consolidados al final de año y entregado a cada área de la empresa, según corresponda.

ENTIDADES ALIADAS

La empresa cuenta con el apoyo de entidades externas, que cuentan con programas y espacios formativos, frente a lo cual, la empresa adelantará los contactos necesarios para articular la oferta formativa ofrecida con lo propuesto en el PIC, las entidades son:

ENTIDAD	CONTACTO
Servicio Nacional de Aprendizaje SENA	http://oferta.senasofiaplus.edu.co/sofia-oferta/
Cámara de Comercio de Bogotá	https://www.ccb.org.co/Cursos-y-eventos
Caja de Compensación Compensar	https://www.tiendacompensar.com/agrupacion/categor%C3%ADa/learning?&_ga=2.173193891.1859832745.1673009663-644238249.1673009663#xd_cof=N2JjMWRiOGUtOWl3OC00NWUyLWlwOTgtMTY3NjU3ZWFiNDAw~
Fundación Universitaria Compensar	https://corporativo.compensar.com/educacion/fundacion-universitaria-compensar
Función Pública	https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/programa-servimos
Instituto Municipal de Recreación y Deporte (INDEPORTES)	https://insdeportescajica.gov.co/escueladeportiva Teléfono: 8 898 746 Calle 1 Sur # 7-56, Coliseo Fortaleza de Piedra, Cajicá, Cundinamarca.
Instituto Municipal de Cultura y Turismo (INSCULTURA)	https://www.culturacajica.gov.co/inscripciones-2/ Cajicá Cundinamarca Centro cultural y de convenciones Cl.1 #3E-60 – Tercer Piso

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN	Cod: GETHPL-25 Fecha: 25/01/2024 Versión: 03
---	---	---

FORMADORES INTERNOS

La EPC cuenta con un equipo de Formadores Internos, conformado por funcionarios y contratistas de la entidad, con experiencia docente, pasión y motivación por compartir conocimientos de carácter misional y administrativo que hace parte de la gestión institucional. Con el apoyo del equipo de Formadores Internos, se realizarán capacitaciones dirigidas a todos los funcionarios de la empresa, de acuerdo con las necesidades de capacitación que puedan surgir durante la vigencia.

Este Plan Institucional de Capacitación para la vigencia 2026 se aprobó por Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el 29 de Enero de 2026 mediante el acta número 001.

Proyectó: Edwin Duván Bello Canastero-Profesional Universitario-Talento Humano
Revisó y Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)