

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		seguimiento diciembre 2023
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Se realizara un inventario de los tramites para identificar nuevos tramites o la eliminación de algunos de manera que esten acordes con el cumplimiento de la Mision de la Empresa.	inventario de tramites	coordinador de servicios	2023-02-01	2023-12-31	se realizo ei inventario de los tramites que tiene la empresa
2	Se definirán los tramites que serán objeto de intervención a partir del inventario de tramites realizado.	tramites escogidos para intervencion	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	se definieron los tramites que seran objeto de intervencion
3	Se estandarizarán los tramites escogidos	tramites ajustados	coordinador servicios	2023-02-01	2023-12-31	se realizo la estandarizacion de los tramites que fueron objeto de intervencion de acuerdo al inventario realizado
4	inscripcion en el aplicativo SUIT	tramites inscritos	coordinador servicios	2023-02-01	2023-12-31	se procedio a inscribir los tramites en el aplicativo SUIT 14 tramites

RENDICIÓN DE CUENTAS						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada		seguimiento diciembre 2023
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la estrategia de Rendición de cuentas	Estrategia elaborada/estrategia programada. Documento	Gerencia control interno	2023-05-01	2023-05-31	se tiene definida la estrategia de rendicion de cuentas mediante el reglamento codigo CO-01-DC-02 de febrero del 2018
	Aprobación de la estrategia de rendición (divulgación de información, diálogo, caracterización de población)	Estrategia presentada/estrategia aprobada. Documento	Gerencia control interno	2023-05-01	2023-05-31	se aprobo la estrategia
	Identificar los medios más idóneos a utilizar conforme a la información que se dirija a la ciudadanía o diferentes públicos	Boletín elaborado y divulgado	Gerencia control interno	2023-05-01	2023-05-31	se tienen identificados atendiendo las restricciones de la pandemia
	Definir a nivel directivo las temáticas relevantes para incluir en la rendición de cuentas	Inventario de temáticas	Gerencia	2023-05-01	2023-05-31	las tematicas estan definidas desde la alta direccion de la Empresa
	Recepción y consolidación de información	Cuadro de control	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	se realizo el informe

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diseño y diagramación de informe rendición de cuentas	Informe diseñado/informe elaborado. Informe	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	se realizo el informe
	Construcción de base datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, y otros grupos de interés	Base de datos	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	se tienen las bases de datos de gremios, grupos de interes y demas
	Elaboración de la presentación del informe de gestión de la Rendición de cuentas	Informe publicado en	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	informe realizado
	Elaboración, publicación y análisis de formato de temas de rendición de cuentas y respuestas dadas a la ciudadanía	Formato de temas y preguntas rendición de cuentas	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	formato elaborado
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	Generación de la base de datos de los participantes en la rendición de cuentas para generar retroalimentación	Base de datos participantes y listas de asistencia	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	2023-05-01	2023-05-31	se tiene la base de datos lista
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de proceso de rendición de cuentas	Informe presentado a Unidad de Control Interno	gerente	2023-05-01	2023-05-31	se realizo la audiencia publica de rendicion de cuentas el dia 4 de mayo de 2023 y se realizo por parte de control interno el informe de evaluacion

ATENCION AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	seguimiento diciembre 2023
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	institucionalizar la dependencia que lidera la mejora del servicio al cliente	oficina de servicio al cliente definida	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	se definio que la coordinacion de servicios tiene a su cargo la atencion de PQRS
	Realizar una reunión cada semestre entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para socializar actividades ejecutadas y de búsqueda de iniciativas para optimización de servicio al ciudadano	2 reuniones entre Alta direccion y areas de servicio al ciudadano	Oficina de Atención al Usuario	2023-02-01	2023-12-31	se realizaron los seguimientos trimestrales a las PQRS
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atencion	indicadores definidos, aplicados y evaluados	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	los indicadores estan definidos
	socializar y difundir el reglamento interno para la gestion de PQRS	reglamentop interno de PQRS socializado y difundido	Oficina de Atención al Usuario	2023-02-01	2023-12-31	el personal conoce el reglamento interno de PQRS y se ha cumplido con la aplicación
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	Capacitar funcionarios en temáticas como cultura de servicio al ciudadano, ética y valores	todos los funcionarios capacitados	Gerencia	2023-02-01	2023-12-31	pendiente la capacitacion
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (PQR, Correo electrónico, Teléfono,)	2 campañas de sensibilización	Gerencia	2023-02-01	2023-12-31	se realiza a traves de la pagina en facebook
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Elaborar cada semestre informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes semestrales	oficina de atencion al usuario y control interno	2023-02-01	2023-12-31	se elaboro el informe de PQRS del primer semestra 2023 y se publico en la pagina web institucional
SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Hacer publicidad a los trámites implementados a traves de la pagina de la Empresa	2 Campañas utilizando las redes sociales	Gerencia-Oficina de Atención al Usuario	2023-02-01	2023-12-31	se realiza a traves de la pagina en facebook

COMPONENTE 5 : Transparencia y Acceso de la Información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	seguimiento diciembre 2023
SUBCOMPONENTE 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener publicada la Estructura Organizacional (Organigrama General) en la página web de la Empresa Aguas de Aranzazu	Organigrama General publicado	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener publicados los Horarios de Atención al Público cuando estos sufran modificaciones	Horarios de Atención al Público publicados	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener actualizado el Directorio de Funcionarios	Directorio de Funcionarios publicado	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Actualizar anualmente el Presupuesto General Asignado	Presupuesto General publicado por año	coordinador de servicios	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar cada que se expidan, los Decretos de Modificaciones del Presupuesto	Decretos de Modificaciones del Presupuesto publicados	coordinador de servicios	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Ejecución Presupuestal Histórica Anual (Histórico de Presupuesto) publicada	Ejecución Presupuestal Histórica Anual publicada	coordinador de servicios	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar los Planes de Acción	Planes de Acción publicado	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener el link al SECOP donde se muestran todas las contrataciones de la Empresa	Link al SECOP en funcionamiento	administrador pagina web	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener publicados los Informes de Gestión: Rendiciones de Cuentas, Informe Ejecutivo Anual de Control Interno, Informes Pormenorizados, Informe de Control Interno Contable, etc.	Informes publicados	Control Interno	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Control Interno	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com	

	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Control Interno	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar cada cuatrimestre los Seguimientos al Plan Anticorrupción	Seguimientos al Plan Anticorrupción publicados	Control Interno	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar cada semestre los Informes de PQRS	Informes de PQRS publicados	Control Interno	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener publicados los links de los Trámites de la Empresa Aguas de Aranzazu en el Portal del Estado Colombiano	Trámites de la empresa en el Portal del Estado Colombiano en funcionamiento	administrador pagina web	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar los documentos e informes relacionados con las Rendiciones de Cuentas	Informes de Rendiciones de Cuentas publicados	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar los documentos que sean para la Consulta y Participación Ciudadana	Documentos de consulta y participacion ciudadana publicados	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
SUBCOMPONENTE 2	Lineamientos de Transparencia Pasiva Implementar mecanismos para fortalecer la utilización de herramientas tecnológicas	Actividades realizadas para fortalecer el uso de herramientas tecnológicas	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	no se incluyo en esta vigencia por falta de presupuesto
2023-02-01				2023-12-31		
2023-02-01				2023-12-31		
SUBCOMPONENTE 3.	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información Mantener publicado el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información publicado	Gerencia	2023-02-01	2023-12-31	publicados
2023-02-01				2023-12-31		
2023-02-01				2023-12-31		
2023-02-01				2023-12-31		
SUBCOMPONENTE 4.	Criterio Diferencial de Accesibilidad Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Revisión del autodiagnóstico de espacios físicos de los lineamientos de accesibilidad	gerencia	2023-02-01	2023-12-31	se tienen implementados
2023-02-01				2023-12-31		
2023-02-01				2023-12-31		
SUBCOMPONENTE 5.		Informes de Solicitudes de		2023-02-01	2023-12-31	

Monitoreo del Acceso a la Información Pública	informe de solicitudes de acceso a la información	Acceso a Información publicados	atención al usuario	2023-02-01	2023-12-31	Se realizo
				2023-02-01	2023-12-31	
TOTAL						



LUCIA YORLADY CARRILLO DELGADO

Asesora en Control Interno

% Cumplimiento
100
100
100
100

% cumplimiento
100
100
100
100
100

100
100
100
100
100
100

% cumplimiento

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100

100
100
100
100
100
100
0
100
100

100
98.75%