

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		seguimientodiciembre 2022
				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	2/1/2022	12/31/2022	se tiene el inventario pero no se ha avanzado en realizar la definicion de cuales seran racionalizados
2	Se definirán los tramites que serán objeto de intervención a partir del inventario de tramites realizado.	tramites escogidos para intervencion	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	pendiente de realizacion
3	Se estandarizarán los tramites escogidos	tramites ajustados	coordinador servicios	2/1/2022	12/31/2022	pendiente de realizacion
4	inscripcion en el aplicativo SUIT	tramites inscritos	coordinador servicios	2/1/2022	12/31/2022	pendiente de realizacion

RENDICIÓN DE CUENTAS						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada		seguimiento diciembre 2022
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	5/1/2022	5/31/2022	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	5/1/2022	5/31/2022	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	5/1/2022	5/31/2022	se tienen identificados
	Definir a nivel directivo las temáticas relevantes para incluir en la rendición de cuentas	Inventario de temáticas	Gerencia	5/1/2022	5/31/2022	las tematicas estan definidas desde la alta direccion de la Empresa
	Recepción y consolidación de información	Cuadro de control	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	5/1/2022	5/31/2022	se realizo el informe

<b>Subcomponente 2</b> 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	5/1/2022	5/31/2022	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	5/1/2022	5/31/2022	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	Un mes previo la actividad		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	6/30/2022		formato elaborado
<b>Subcomponente 3</b> 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	6/30/2022		se tiene la base de datos lista
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de proceso de rendición de cuentas	Informe presentado a Unidad de Control Interno	gerente	6/30/2022		pendiente

ATENCION AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	seguimiento diciembre 2022
<b>SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	institucionalizar la dependencia que lidera la mejora del servicio al cliente	oficina de servicio al cliente definida	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	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 dirección y áreas de servicio al ciudadano	Oficina de Atención al Usuario	2/1/2022	12/31/2022	se esta realizando seguimiento a las PQRS por parte de control interno
<b>SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención	indicadores definidos, aplicados y evaluados	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	los indicadores estan definidos
	socializar y difundir el reglamento interno para la gestion de PQRS	reglamento interno de PQRS socializado y difundido	Oficina de Atención al Usuario	2/1/2022	12/31/2022	el personal conoce el reglamento interno de PQRS y se ha cumplido con la aplicación
<b>SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO</b>	Capacitar funcionarios en temáticas como cultura de servicio al ciudadano, ética y valores	todos los funcionarios capacitados	Gerencia	2/1/2022	12/31/2022	no se ha cumplido con 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	2/1/2022	12/31/2022	se ajustaron los espacios en la pagina web institucional
<b>SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	Elaborar cada semestre informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes semestrales	oficina de atencion al usuario y control interno	2/1/2022	12/31/2022	se realizo el informe semestral de PQRS
<b>SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	Hacer publicidad a los trámites implementados a través de la pagina de la Empresa	2 Campañas utilizando las redes sociales	Gerencia-Oficina de Atención al Usuario	2/1/2022	12/31/2022	pendiente de realizar una vez se actualicen los tramites

COMPONENTE 5 : Transparencia y Acceso de la Información						seguimiento diciembre 2022
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
<b>SUBCOMPONENTE 1</b> <b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Mantener publicada la Estructura Organizacional (Organigrama General) en la página web de la Empresa Aguas de Aranzazu	Organigrama General publicado	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Mantener publicados los Horarios de Atención al Público cuando estos sufran modificaciones	Horarios de Atención al Público publicados	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Mantener actualizado el Directorio de Funcionarios	Directorio de Funcionarios publicado	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Actualizar anualmente el Presupuesto General Asignado	Presupuesto General publicado por año	coordinador de servicios	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar cada que se expidan, los Decretos de Modificaciones del Presupuesto	Decretos de Modificaciones del Presupuesto publicados	coordinador de servicios	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Ejecución Presupuestal Histórica Anual (Histórico de Presupuesto) publicada	Ejecución Presupuestal Histórica Anual publicada	coordinador de servicios	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar los Planes de Acción	Planes de Acción publicado	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Mantener el link al SECOP donde se muestran todas las contrataciones de la Empresa	Link al SECOP en funcionamiento	administrador pagina web	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	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	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>

	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Control Interno	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Control Interno	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar cada cuatrimestre los Seguimientos al Plan Anticorrupción	Seguimientos al Plan Anticorrupción publicados	Control Interno	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar cada semestre los Informes de PQRS	Informes de PQRS publicados	Control Interno	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	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	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar los documentos e informes relacionados con las Rendiciones de Cuentas	Informes de Rendiciones de Cuentas publicados	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
	Publicar los documentos que sean para la Consulta y Participación Ciudadana	Documentos de consulta y participacion ciudadana publicados	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
<b>SUBCOMPONENTE 2</b> <b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Implementar mecanismos para fortalecer la utilización de herramientas tecnológicas	Actividades realizadas para fortalecer el uso de herramientas tecnológicas	gerencia	2/1/2022	12/31/2022	no se incluyo en esta vigencia por falta de presupuesto
				2/1/2022	12/31/2022	
				2/1/2022	12/31/2022	
<b>SUBCOMPONENTE 3.</b> <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Mantener publicado el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información publicado	Gerencia	2/1/2022	12/31/2022	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
				2/1/2022	12/31/2022	
				2/1/2022	12/31/2022	
				2/1/2022	12/31/2022	

<b>SUBCOMPONENTE 4.</b> <b>Criterio Diferencial de</b>  <b>Accesibilidad</b>	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	2/1/2022	12/31/2022	Se adecuaron los espacios físicos teniendo en cuenta los lineamientos para las personas en situación de discapacidad- se realizó la señalización de la empresa en braille y se realizaron capacitaciones a todo el personal en lenguaje de señas
				2/1/2022	12/31/2022	
				2/1/2022	12/31/2022	
<b>SUBCOMPONENTE 5.</b> <b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	informe de solicitudes de acceso a la información	Informes de Solicitudes de Acceso a Información publicados	atención al usuario	2/1/2022	12/31/2022	pendiente
				2/1/2022	12/31/2022	
				2/1/2022	12/31/2022	

**LUCIA YORLADY CARRILLO DELGADO**  
**Asesora en Control Interno**