

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES						
N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		seguimiento agosto 2021
				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	1/02/2021	31/12/2021	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	1/02/2021	31/12/2021	pendiente de realizacion
3	Se estandarizarán los tramites escogidos	tramites ajustados	coordinador servicios	1/02/2021	31/12/2021	pendiente de realizacion
4	inscripcion en el aplicativo SUIT	tramites inscritos	coordinador servicios	1/02/2021	31/12/2021	pendiente de realizacion

RENDICIÓN DE CUENTAS						
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada		seguimiento agosto 2021
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	1/05/2021	31/05/2021	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	1/05/2021	31/05/2021	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	1/05/2021	31/05/2021	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	1/05/2021	31/05/2021	las tematicas estan definidas desde la alta direccion de la Empresa
	Recepción y consolidación de información	Cuadro de control	Equipo coordinador Rendición de Cuentas	1/05/2021	31/05/2021	pendiente de elaborar

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	1/05/2021	31/05/2021	pendiente de elaborar
	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	1/05/2021	31/05/2021	se tienen las bases de datos de gremios, grupos de interés y demás
	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		pendiente para la publicación
	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	30/06/2021		pendiente para la publicación

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	2021-06-31	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	2021-06-31	pendiente de realizar luego de la rendición de cuentas

ATENCIÓN AL CIUDADANO						seguimiento agosto 2021
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
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	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	se definió que la coordinación de servicios tiene a su cargo la atención 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	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	se está realizando seguimiento a las PQRS por parte de control interno
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO	establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención	indicadores definidos, aplicados y evaluados	gerencia	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	los indicadores están definidos

DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	socializar y difundir el reglamento interno para la gestión de PQRS	reglamento interno de PQRS socializado y difundido	Oficina de Atención al Usuario	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	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	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	no se ha cumplido con la capacitación
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (PQR, Correo electrónico, Teléfono,)	2 campañas de sensibilización	Gerencia	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	se realizó reunión con los funcionarios para sensibilizarlos sobre lo importante que es una buena atención al ciudadano
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Elaborar cada semestre informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes semestrales	oficina de atención al usuario y control interno	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	se elaboró el informe del primer semestre
SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Hacer publicidad a los trámites implementados a través de la página de la Empresa	2 Campañas utilizando las redes sociales	Gerencia-Oficina de Atención al Usuario	01 de marzo de 2021	31 de diciembre de 2021	pendiente de realizar una vez se actualicen los trámites

COMPONENTE 5 : Transparencia y Acceso de la Información						seguimiento abril 2021
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
	Mantener publicada la Estructura Organizacional (Organigrama General) en la página web de la Empresa Aguas de Aranzazu	Organigrama General publicado	gerencia	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publicó en la página http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener publicados los Horarios de Atención al Público cuando estos sufran modificaciones	Horarios de Atención al Público publicados	gerencia	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publicó en la página http://aguasdearanzazusaesp.com
	Mantener actualizado el Directorio de Funcionarios	Directorio de Funcionarios publicado	gerencia	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publicó en la página http://aguasdearanzazusaesp.com
	Actualizar anualmente el Presupuesto General Asignado	Presupuesto General publicado por año	coordinador de servicios	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publicó en la página http://aguasdearanzazusaesp.com
	Publicar cada que se expidan, los Decretos de Modificaciones del Presupuesto	Decretos de Modificaciones del Presupuesto publicados	coordinador de servicios	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publicó en la página http://aguasdearanzazusaesp.com

**SUBCOMPONENT
E 1
Lineamientos de
Transparencia
Activa**

Ejecución Presupuestal Histórica Anual (Histórico de Presupuesto) publicada	Ejecución Presupuestal Histórica Anual publicada	coordinador de servicios	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
Publicar los Planes de Acción	Planes de Acción publicado	gerencia	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Control Interno	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
Publicar cada cuatrimestre los Seguimientos al Plan Anticorrupción	Seguimientos al Plan Anticorrupción publicados	Control Interno	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	Se publico en la pagina http://aguasdearanzazusaesp.com
Publicar cada semestre los Informes de PQRS	Informes de PQRS publicados	Control Interno	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	pendiente de incluir en plan de capacitación
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	pendiente
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
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	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	se tienen los espacios físicos con facil accesibilidad para la poblacion en situacion de discapacidad
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
SUBCOMPONENTE 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	informe de solicitudes de acceso a la información	Informes de Solicitudes de Acceso a Información publicados	atención al usuario	1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	pendiente
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	
				1 de febrero de 2021	31 de diciembre de 2021	

LUCIA YORLADY CARRILLO DELGADO
Asesora en Control Interno