

RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES			
N°	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE
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	Se definirán los tramites que serán objeto de intervención a partir del inventario de tramites realizado.	tramites escogidos para intervencion	gerencia
3	Se estandarizarán los tramites escogidos	tramites ajustados	coordinador servicios
4	inscripcion en el aplicativo SUIT	tramites inscritos	coordinador servicios

RENDICIÓN DE CUENTAS			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de la estrategia de Rendición de cuentas	Estrategia elaborada/estrategia programada. Documento	Gerencia control interno
	Aprobación de la estrategia de rendición (divulgación de información, diálogo, caracterización de población)	Estrategia presentada/estrategia aprobada. Documento	Gerencia control interno
	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
	Definir a nivel directivo las temáticas relevantes para incluir en la rendición de cuentas	Inventario de temáticas	Gerencia
	Recepción y consolidación de información	Cuadro de control	Equipo coordinador Rendición de Cuentas
	Diseño y diagramación de informe rendición de cuentas	Informe diseñado/informe elaborado. Informe	Equipo coordinador Rendición de Cuentas
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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
	Elaboración de la presentación del informe de gestión de la Rendición de cuentas	Informe publicado en	Equipo coordinador Rendición de Cuentas

	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
<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
<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

<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<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
	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
<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
	socializar y difundir el reglamento interno para la gestión de PQRS	reglamento interno de PQRS socializado y difundido	Oficina de Atención al Usuario
<b>SUBCOMPONENTE 3</b>	Capacitar funcionarios en temáticas como cultura de servicio al ciudadano, ética y valores	todos los funcionarios capacitados	Gerencia

<b>SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO</b>	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad (PQR, Correo electrónico, Teléfono, )	2 campañas de sensibilización	Gerencia
<b>SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</b>	Elaborar cada semestre informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes semestrales	oficina de atención al usuario y control interno
<b>SUBCOMPONENTE 5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	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

**COMPONENTE 5 : Transparencia y Acceso de la Información**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SUBCOMPONENTE 1 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
	Mantener publicados los Horarios de Atención al Público cuando estos sufran modificaciones	Horarios de Atención al Público publicados	gerencia
	Mantener actualizado el Directorio de Funcionarios	Directorio de Funcionarios publicado	gerencia
	Actualizar anualmente el Presupuesto General Asignado	Presupuesto General publicado por año	coordinador de servicios
	Publicar cada que se expidan, los Decretos de Modificaciones del Presupuesto	Decretos de Modificaciones del Presupuesto publicados	coordinador de servicios
	Ejecución Presupuestal Histórica Anual (Histórico de Presupuesto) publicada	Ejecución Presupuestal Histórica Anual publicada	coordinador de servicios
	Publicar los Planes de Acción	Planes de Acción publicado	gerencia
	Mantener el link al SECOP donde se muestran todas las contrataciones de la Empresa	Link al SECOP en funcionamiento	administrador pagina web
	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
	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Control Interno
	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Control Interno
	Publicar cada trimestre los Seguimientos al Plan Anticorrupción	Seguimientos al Plan Anticorrupción publicados	Control Interno
	Publicar cada semestre los Informes de PQRS	Informes de PQRS publicados	Control Interno

	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
	Publicar los documentos e informes relacionados con las Rendiciones de Cuentas	Informes de Rendiciones de Cuentas publicados	gerencia
	Publicar los documentos que sean para la Consulta y Participación Ciudadana	Documentos de consulta y participacion ciudadana publicados	gerencia
<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
<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
<b>SUBCOMPONENTE 4.</b>			
<b>Criterio Diferencial de 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
<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

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

FECHA REALIZACIÓN		seguimiento diciembre 2020
INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1/02/2020	31/12/2020	se hizo el inventario de los tramites de acuerdo al SUIT
1/02/2020	31/12/2020	pendiente de realizacion
1/02/2020	31/12/2020	pendiente de realizacion
1/02/2020	31/12/2020	pendiente de realizacion
Fecha programada		seguimiento diciembre 2020
1/02/2020	31/08/2020	se tiene definida la estrategia de rendicion de cuentas mediante el reglamento codigo CO-01-DC-02 de febrero del 2018
1/02/2020	31/08/2020	se aprobo la estrategia
1/02/2020	31/08/2020	estan definidosde acuerdo a las restricciones generadas por la pandemia
1/02/2020	31/08/2020	las tematicas estan definidas desde la alta direccion de la Empresa
1/02/2020	31/08/2020	se elaboro
1/02/2020	31/08/2020	se elaboro
1/02/2020	31/08/2020	se tienen las bases de datos de gremios,grupos de interes y demas
Un mes previo la actividad		publicado

31/08/2020	se cumplio con la accion propuesta
31/08/2020	se tiene la base de datos lista
jun-19	se presento informe

		seguimiento diciembre 2020
FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	
01 de marzo de 2020	31 de diciembre de 2020	se definio que la coordinacion de servicios tiene a su cargo la atencion de PQRS
01 de marzo de 2020	31 de diciembre de 2020	se realizaron las reuniones
01 de marzo de 2020	31 de diciembre de 2020	los indicadores estan definidos
01 de marzo de 2020	31 de diciembre de 2020	se socializara con el personal en el mes de junio
01 de marzo de 2020	31 de diciembre de 2020	quedo pendiente por realizar



1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	Se publico en la pagina <a href="http://aguasdearanzazusaesp.com">http://aguasdearanzazusaesp.com</a>
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	quedo sin realizar por la pandemia
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	pendiente
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	se tienen los espacios fisicos con facil accesibilidad para la poblacion en situacion de discapacidad
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	se realizo el informe de PQRS de 2020
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	
1 de febrero de 2020	31 de diciembre de 2020	