

EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad: AGUAS NACIONALES EPM								
Vigencia: 2023								
Fecha publicación: Enero 09 de 2024								
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Primer seguimiento- 30 abril de 2023	% Avance	Segundo seguimiento - 30 de agosto 2023	% Avance	Tercer seguimiento - 31 de diciembre de 2023
	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de AN	Mapa de riesgos publicado en la web	33%	Mapa de riesgos publicado <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos</a>	33%	Mapa de riesgos publicado- con seguimiento realizado en mayo de 2023 <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos</a>	33%	Se cumple con la acción propuesta para la vigencia 2023- Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de AN <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/quienes-somos/politicas/gestion-de-riesgos</a>
	Presentación a la Junta Directiva	Se tiene programado presentarlo en el mes de mayo, atendiendo al cronograma para las reuniones con la Junta Directiva - Agenda típica	0%	Se presentará en la Junta directiva del 28 de mayo de la presente anualidad, conforme la agenda típica de Junta directiva. Esta se presenta en dos períodos que son mayo y septiembre de 2023.	50%	Se realizó la primera presentación a la Junta Directiva el 25 mayo- se valoraron nuevos riesgos- Acta N°283	50%	Los riesgos de corrupción fueron presentados ante la JD de AN el pasado mes de octubre - Acta 293 del 26 de octubre de 2023. Se cumple con la acción propuesta para la vigencia 2023-
	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos anticorrupción por parte de los dueños de los procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios	Se Realizó seguimiento al mapa de riesgos en 8 de mayo en la Pir Bello y el día 9 de mayo se realizó con el proyecto Atrato mediante reunión de teams. En el primer cuatrimestre.	40%	No se han presentado eventos que generen revisión del mapa de riesgos de corrupción-	20%	Desde el área de Planeación, se cuenta con el apoyo de un profesional en gestión de riesgos, que de manera permanente apoya a los Líderes de los procesos, en la gestión y administración de los riesgos.	40%	Se realizaron los seguimientos planteados para la vigencia 2023 haciendo públicos los cambios, generados por los cambios en los proyectos
	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los trabajos planeados	Se Realizó seguimiento al mapa de riesgos en 8 de mayo en la Pir Bello y el día 9 de mayo se realizó con el proyecto Atrato mediante reunión de teams. En el primer cuatrimestre, en dicha socialización intervienen todos los Líderes responsables de los procesos.	40%	Se realizó seguimiento en el mes de mayo de 2023	20%	Se realizó la primera presentación a la Junta Directiva el 25 mayo- se valoraron nuevos riesgos- Acta N°283 - se identifica un nuevo escenario de riesgo-Defraudación de fluidos- en el Proyecto Aguas del Atrato. El próximo seguimiento se tiene programado para el mes de Octubre ante la Junta Directiva	40%	Los riesgos de corrupción fueron presentados ante la JD de AN el pasado mes de octubre - Acta 293 del 26 de octubre de 2023. Se cumple con la acción propuesta para la vigencia 2023-
Estrategia de Racionalización de Trámites	Identificar y registrar todos los trámites y OPAs en el aplicativo SUIT	Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En el correr del año no se han identificado nuevos trámites. <a href="https://www.aquasdelatrato.com/portal/C3%41mtes-y-servicios.html">https://www.aquasdelatrato.com/portal/C3%41mtes-y-servicios.html</a>	40%	Se continuará con las gestiones necesarias, para registrar en la página los posibles trámites que sean identificados.	20%	Se continuará con las gestiones necesarias, para registrar en la página los posibles trámites que sean identificados.	40%	Se tienen 14 trámites registrados en la página web y en el SUIT. En el correr del año no se han identificado nuevos trámites. <a href="https://portal.aquasdelatrato.com/tr%C3%A1mites-y-servicios.html">https://portal.aquasdelatrato.com/tr%C3%A1mites-y-servicios.html</a>
	Revisión de trámites y OPA existentes y analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permitan establecer criterios de intervención para la mejora del mismo	La revisión del estado de los trámites y otros trámites administrativos, se realiza a través de reuniones internas y externas con miembros de la Comunidad- dichas reuniones se realizan periódicamente, allí se evalúan las variables que puedan estar afectando la prestación de los servicios y se establecen las acciones positivas que se requieren.	40%	Esta actividad se realiza de manera permanente	30%	Las reuniones para la revisión de los trámites se continúa realizando de manera periódica y se envían los informes de las actividades realizadas	30%	Las actividades incorporadas al componente, se realizaron de conformidad con la programación establecida para la vigencia 2023
	Implementar acciones efectivas que permitan en lo posible mejorar los trámites existentes a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos	Entre las acciones que se vienen realizando, para mejorar los trámites existentes, están los siguientes: Actualización de la Línea telefónica, que permite a los usuarios reportar los pagos realizados a través de transferencia- En el reverso de la factura, se registró el número de cuenta de la Empresa para facilitar el trámite de pago a los usuarios, a través de Transferencias bancarias. <a href="https://www.aquasdelatrato.com/portal/Cuotas-CVA.html">https://www.aquasdelatrato.com/portal/Cuotas-CVA.html</a>	33%	Esta actividad se realiza de manera permanente	20%	Se han realizado acciones para mejorar los tiempos para la realización de pagos, por parte de los usuarios, pendiente por definir si se realizan acciones para la reducción de costos, documentos, requisitos- en el evento en que el proceso o el trámite lo permita	47%	Este componente centró sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios, conforme a los principios de información completa, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano
	Publicación en página web de los trámites y OPA Otros Trámites Administrativos) existentes (consulta para otras entidades y grupos de interés)	Actualmente se están realizando acercamientos con Entidades Externas, a fin de lograr optimizar los tiempos de consulta y requerimientos de información documental, tanto a los usuarios como a la Entidad.	33%	Estos oficios están programados para entregarlos a más tardar el 19 de mayo. Ya que la obtención de un usuario para consultar el catastro de usuario nos permite tener información confiable para efectos de demandas, acuerdos de pago y aplicación de procedimiento de defraudación de fluidos, y para el caso del Municipio tener la certificación de estratificación nos permitirá actualizar nuestra base de datos en el cambio de clase de uso al inmueble y por ende las tarifas aplicadas.	33%	Se enviaron los oficios que se tenían programados, queda pendiente la revisión de la respuesta emitida por el Municipio de Quibdo.	34%	Los trámites y OPA existentes son 14 y se encuentran publicados en la página web de la empresa, permitiendo la consulta a otras entidades y grupos de interés. <a href="https://portal.aquasdelatrato.com/tr%C3%A1mites-y-servicios.html">https://portal.aquasdelatrato.com/tr%C3%A1mites-y-servicios.html</a>
	Producir contenidos actualizados y oportunos para los diferentes grupos de interés (Página web).	Páginas web actualizadas con información de los proyectos	33%	Se realiza la actualización semanal, o a demanda, de la página web de Aguas Nacionales y de Aguas del Atrato. Se informan las posibles fallas y se corrigieron los enlaces rotos. <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/">https://www.grupo-epm.com/site/aguasnacionales/</a> <a href="https://portal.aquasdelatrato.com/">https://portal.aquasdelatrato.com/</a> Se crean contenidos y se actualiza la información de manera periódica. Páginas web actualizadas y con información relevante, clara, web y oportuna	33%	En el mes de agosto se realizó la evaluación del Índice de Transparencia y acceso a la información (ITA), que mide la calidad para la accesibilidad a la información de la página web de la Entidad (información que pueda ser consultada por el público en general).	34%	Durante la vigencia 2023, se produjeron diferentes piezas, campañas y videos para divulgar la gestión de Aguas Nacionales en la página web y las redes sociales propias de la empresa. Se actualizaron los contenidos y se adelantó el rediseño total de la página web (En proceso)
Socialización a los grupos de interés sobre la gestiones que realiza la empresa	Espacios de diálogo con la comunidad	33%	Durante el trimestre, se llevaron a cabo eventos masivos de socialización y diálogo con la comunidad y los diferentes grupos de interés, como el aniversario de la UVA Aguas Claras, Encuentro de Jóvenes y Economía Circular, Festivales Gastronómicos y de Emprendimiento, entre otros, generando información y seguimiento a la evolución de la planta y un paso más que acerca a la planta con sus vecinos. Giras pedagógicas: Ejecutadas por la UVA – 60 población beneficiada: 1.084 personas Ejecutadas o acompañadas por la Gestión social – 34 población beneficiada: 571 personas Giras pedagógicas: 175 Ejecutadas por la UVA – 176 personas participaron. Ejecutadas o acompañadas por la Gestión social – 51 población beneficiada: 1012 personas Eventos desarrollados: Encuentro de Jóvenes para la Economía Circular – población beneficiada: 572 personas Juntanza por el Agua – población beneficiada: 172 personas Día internacional del Agua- población beneficiada: 185 personas. Día del medio ambiente: 160 participantes. Aniversario N. 7 de la UVA: 250 asistentes. Encuentros con líderes: 176 personas participaron. Feria de Bienestar Animal y cuidado de la fauna: se han desarrollado 2, con 281 participantes.	33%	Giras pedagógicas: 175 Ejecutadas por la UVA – 97 población beneficiada: 1892 personas Ejecutadas o acompañadas por la Gestión social – 51 población beneficiada: 1012 personas Día del medio ambiente: 160 participantes. Aniversario N. 7 de la UVA: 250 asistentes. Encuentros con líderes: 176 personas participaron. Feria de Bienestar Animal y cuidado de la fauna: se han desarrollado 2, con 281 participantes.	34%	Se logra el cumplimiento total de la meta de tertulias en un 100%, desarrollando una tertulia de forma mensual para un total de 12 tertulias Sociales y ambientales; con la participación de 1.020 personas. 1113 Procesos educativos y formativos desarrollados en la UVA y el área de influencia directa e indirecta (actividades de educación ambiental, talleres, cursos, semilleros y clubes): sesiones con una población beneficiada de 25.450 participantes, logrando el cumplimiento de la meta establecida de 1080 procesos educativos contemplados para el año 2023. 3 Encuentros periódicos con líderes de opinión, líderes comunitarios y otros grupos de interés para dar cuenta de los avances, gestión ambiental, social y operativa de los procesos y proyectos de Aguas Nacionales, en el año 2023 se desarrollaron 3 encuentros: con población de huerteros, emprendedores y líderes comunitarios, con un total de asistentes de 230.	
Realizar actividades de rendición de cuentas con grupos de interés	Evento realizado	33%	Se proyecta para realizar en el mes de octubre o noviembre 2023	33%	Se encuentra en proceso la consolidación de información y diseño de la estrategia comunicacional, para la rendición de cuentas que se tiene programada para el mes de noviembre	34%	Se llevo a cabo rendición de cuentas PTAR Aguas Claras 2023, en la cual se presentaron y divulgaron los resultados operativos de la vigencia, incluyendo los beneficios ambientales y sociales de la planta, los retos y oportunidades de mejora y se socializaron los resultados de la medición de sustancias odoríferas. Evento comunitario realizado el 20 de diciembre de 2023 en la UVA Aguas Claras	
Realizar espacios de diálogo con los grupos de relacionamiento 2023	Reporte de planes de relacionamiento	33%	Visitas experienciales a la planta: Más de 5.000 personas visitaron cada uno de los procesos realizados en Aguas Claras EPM, entre comunidad, estudiantes, filiales del Grupo EPM, compañías del sector y entes de control. La disponibilidad de los directivos para atender las solicitudes de los medios de comunicación ha permitido que todos los interesados en la planta Aguas Claras estén al tanto del funcionamiento de la planta, sus avances tecnológicos y la innovación en los conceptos de la Economía Circular. Es importante destacar las actividades experienciales, las cuales permitieron que el personal y la comunidad, participara y conociera de primera mano los beneficios ambientales y sociales de esta infraestructura, de una manera diferente. ✓ La comunicación de Aguas Nacionales y sus estrategias de relacionamiento con sus grupos de interés, permitió seguir consolidando la relación con las comunidades, manteniendo una articulación que ha sido exitosa entre los equipos social y ambiental de la empresa.	33%	Visitas experienciales a la planta se han desarrollado 175 giras: Más de 7.904 personas visitaron cada uno de los procesos realizados en Aguas Claras EPM, entre comunidad, estudiantes, filiales del Grupo EPM, compañías del sector y entes de control. La disponibilidad de los directivos para atender las solicitudes de los medios de comunicación ha permitido que todos los interesados en la planta Aguas Claras estén al tanto del funcionamiento de la planta, sus avances tecnológicos y la innovación en los conceptos de la Economía Circular. Es importante destacar las actividades experienciales, las cuales permitieron que el personal y la comunidad, participara y conociera de primera mano los beneficios ambientales y sociales de esta infraestructura, de una manera diferente. ✓ La comunicación de Aguas Nacionales y sus estrategias de relacionamiento con sus grupos de interés, permitió seguir consolidando la relación con las comunidades, manteniendo una articulación que ha sido exitosa entre los equipos social y ambiental de la empresa.	34%	Se logró afianzar el relacionamiento con organizaciones a través de espacios de concertación para articulación de agenda pública y oferta para la comunidad y grupos de interés con: -Centro Comercial Puerta del Norte. -Pro Aburra Norte. -Se firma el acuerdo de voluntades y se crea la mesa educativa con 8 Instituciones Educativas y la Escuela de Trabajo San José, ubicadas en el AID de la PTAR Aguas Claras. -Se genera una mesa de socialización y conformación de una red de apoyo con la SENA. -Se generan espacios de diálogo y articulación con las alcaldías de Bello, Copacabana y Girardota para el desarrollo de agenda comunitaria, incluyendo el beneficio de las comunidades. Todas las actividades desarrolladas por la gestión social de la PTAR Aguas Claras, están enfocadas a públicos diversos: familiar, niños, jóvenes, adultos y adultos mayores, también otras categorías: líderes comunitarios, colectivos ambientales, Instituciones Educativas y universitarias, grupos de adultos mayores y fundaciones o corporaciones con las que se han desarrollado procesos articulados para llevar la oferta programática de la UVA.	
Sensibilizar a los trabajadores de AN a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de AN	33%	Información diaria a través de grupos internos de Whatsapp, canal interno de TV, Boletín Interno Semanal en Línea con Aguas Nacionales, eventos internos, página web y redes sociales. Se informó oportunamente por medio de correo electrónico a los empleados de Aguas del Nacionales, acerca de actividad de rendición de cuentas vigencia 2022, que se llevó a cabo el 29 de noviembre del 2022.	33%	Se encuentra en proceso la consolidación de información y diseño de la estrategia comunicacional, para la rendición de cuentas que se tiene programada para el mes de noviembre. Se tiene programado realizar un espacio de streaming de la rendición para quienes no puedan participar del evento.	34%	Se publicaron en los diferentes medios de comunicación corporativos información general sobre la importancia, fecha y lugar de la rendición de cuentas para la presente vigencia, evento finalmente realizado con la comunidad el 19 de diciembre, en medios presencial y transmisión digital vía Facebook. Acciones que contribuyen a generar una cultura en la Entidad, sobre la importancia de la Rendición de Cuenta	
Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	33%	AGUAS DEL ATRATO: Creación encuesta para grupos de interés sobre temas a tratar en la rendición de cuentas	33%	El diseño de la encuesta se encuentra en proceso, para la rendición de cuentas para la vigencia 2023	34%	Se diseñó y se realizó encuesta virtual con grupo de interés corporativos sobre los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas Aguas del Atrato 2023, los cuales fueron abordados activamente en este espacio con la comunidad. Los grandes bloques de opinión fueron: Avance y resultados alcanzados en el servicio de Acueducto y metas y proyecciones establecidas para 2024.	
Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	A fin de año se realiza la rendición de cuentas y la evaluación	0%	A fin de año se realiza la rendición de cuentas y la evaluación	10%	Se encuentra en proceso el ajuste a la metodología para la consolidación de la información que permita realizar la evaluación de la rendición de cuentas	90%	Se realizó la Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2023- evento presencial y virtual- se envía información con la consolidación de resultados y evaluación del evento.	
Reuniones mensuales para seguimiento y toma de decisiones	Se realizaron las reuniones programadas con el equipo de atención al cliente para validar y analizar el proceso, teniendo en cuenta los resultados de indicadores.(Se adjuntan actas de reuniones)	40%	Se enviaron las 4 actas correspondientes al primer cuatrimestre al correo.	20%	Se continúa con las reuniones de seguimiento, y se adjuntan las actas correspondientes al periodo de seguimiento -	40%	Se realizaron las reuniones periódicas de seguimiento, planteadas para la vigencia 2023. Se da cumplimiento a la acción propuesta	

	Acceso a la información: realizar depuración, actualización y validación de los contenidos publicados en la página web.	Se vienen realizando las revisiones de contenidos de la página web, para validar la posibilidad de actualizar la información de acuerdo a las particularidades de la Entidad.	10%	AGUAS DEL ATRATO: Se realiza actualización mes a mes con la información generada por el área comercial para dar a conocer a los usuarios. Se continúa con la depuración permanente, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercadoatendido.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercadoatendido.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html</a>	30%	En el mes de agosto se realizó la evaluación del Índice de transparencia y acceso a la información ITA, que mide la eficacia para la accesibilidad a la información de la página web de la Entidad (información que pueda ser consultada por el público en general). Se encuentra en proceso el estudio para la actualización y depuración de la información que se encuentra en la página web de la entidad,	60%	Se realizaron las actualizaciones pertinentes en la página web, que contribuyen a la divulgación de los temas relacionados con los proyectos de Aguas Nacionales y se adelantó, a la fecha, el proceso de migración del sistema DNV con la Casa Motor (PM). Para el año 2024 enfrentaremos retos significativos, para lo cual se trabaja actualmente para fortalecer la estrategia digital y optimizar la integración de las plataformas digitales para una presencia más eficaz en línea. Paralelo a esta gestión avanzamos en perfeccionar la alineación entre los mensajes internos y externos para garantizar coherencia y transparencia en todas las comunicaciones.
	Divulgar los canales de atención que la empresa tiene para atender los requerimientos de la ciudadanía	Se ha realizado de forma periódica la divulgación, de los canales de atención al cliente, validación con frecuencia la información comercial relacionada en la página Web. Ver información publicada en: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html</a>	40%	Es una actividad que se realiza de manera permanente	30%	Contacto transparente buzón corporativo línea de atención -3804444- Se continúa con los mismos canales de atención en la página <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/mercado-atendido.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a> <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html</a>	30%	Se ha realizado de forma periódica la depuración, actualización y validación de la información relacionada con el área comercial en la página Web. Ver información publicada en: (se adjuntan en PDF los meses que no están publicados en la página por falta de la misma) <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/">https://portal.aguasdelatrato.com/</a> <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/images/archivos/nuestra_gestion/mercado_atendido/2023/MERCADO_ATENDIDO_JUNIO_2023.pdf">https://portal.aguasdelatrato.com/images/archivos/nuestra_gestion/mercado_atendido/2023/MERCADO_ATENDIDO_JUNIO_2023.pdf</a> <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/indicadores-de-resultados.html">https://portal.aguasdelatrato.com/indicadores-de-resultados.html</a> <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/campanas-realizadas.html">https://portal.aguasdelatrato.com/campanas-realizadas.html</a>
	Indicadores para medir el desempeño de los canales de atención	Se encuentran publicados hasta el mes de marzo en: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/indicadores-de-resultados.html</a>	33%	Los indicadores correspondiente al mes de abril no están publicados en la página debido a la falla que tiene la misma hace 2 semanas. En cuanto se restablezca el sistema se actualizará con la información pendiente.	33%	Se obtiene un resultado positivo y se cumple la meta, se evidencia resultado de 3,8 de un máximo de 4 y la meta establecida es 3,7	33%	Los indicadores para medir el desempeño de los canales de atención se encuentran medidos de agosto a noviembre del 2023 (se anexa documento en excel) Se mantiene la meta propuesta de resultado de 3,8 de un máximo de 4 y la meta establecida es 3,7
	Fortalecer competencias y la cultura de servicio al cliente a través de capacitación	A partir del mes de abril se iniciaron gestiones con el SENÁ y otras entidades privadas para adelantar las capacitaciones con los temas identificados en las reuniones mensuales del equipo. Buen trato, atención al cliente, comunicación asertiva nuevamente, etiqueta telefónica, técnicas de persuasión y negociación entre otras.	33%	Después de identificar y gestionar con las empresas que prestan estos servicios se pretendió establecer la fecha de capacitaciones a partir del mes de junio del 2023.	33%	Se realizaron durante el mes de Junio y Julio se realizaron capacitaciones en Comunicación Asertiva, resolución de conflictos, Inteligencia Emocional, competencias de Liderazgo	33%	Se debe fortalecer las capacitaciones a los colaboradores que tienen como función servicio al Cliente, en el desarrollo de habilidades para la atención de diferentes públicos - atención en lenguas nativas- lenguaje de señas, atención a población LGTBIQ+, entre otros.
	Ajustar los procesos de selección con competencias orientadas al servicio, para el personal de servicio al cliente	Se tiene establecido que cada vez que ingresa personal nuevo al área de atención al cliente se capacita y se le hace entrega de los procedimientos para consulta. Durante este cuatrimestre no hubo vinculación de personal a la planta.	33%	Se tiene establecido que cada vez que ingresa personal nuevo al área de atención al cliente se capacita y se le hace entrega de los procedimientos para consulta. Durante este cuatrimestre no hubo vinculación de personal a la planta.	33%	Se realizan capacitaciones orientadas a fortalecer competencias y habilidades, en los colaboradores encargados de la atención a la Ciudadanía- Acta de reunión	34%	Las capacitaciones realizadas se orientaron al fortalecimiento de las competencias en los colaboradores, para la atención al público, mejorando la imagen de la Entidad.
	Elaborar informes periódicos de PQR	Se encuentra publicada en la página web de la empresa hasta el mes de marzo del 2023: <a href="https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html">https://www.aguasdelatrato.com/portal/campanas-realizadas.html</a>	40%	El mes de abril no ha sido publicado por la falla en la página web de la empresa sin embargo se adjunta en PDF como soporte.	33%	Se realiza el informe periódico, con corte al mes de Julio de 2023	27%	Se encuentra publicada en la página web de la empresa hasta el mes de junio del 2023, se adjuntan los meses de agosto a noviembre del 2023, debido a que por fallas en la misma no fue posible publicarlo. <a href="https://portal.aguasdelatrato.com/images/archivos/nuestra_gestion/PQRS/2023/Informe_PQRS_Junio_2023.pdf">https://portal.aguasdelatrato.com/images/archivos/nuestra_gestion/PQRS/2023/Informe_PQRS_Junio_2023.pdf</a>
	Actualización normativa	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa -ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales desde: <a href="https://ica.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html">https://ica.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html</a>	40%	Se actualiza permanentemente cada vez que se requiera	40%	Durante la Auditoría realizada por el ICONTEC en el mes de Julio, se actualizó la normativa en el Proyecto Aguas del Atrato- En la internet de Aguas Nacionales, la fecha de la última actualización corresponde al mes de febrero del 2023	20%	Se continúa con los documentos de los procesos actualizados -ver en archivo anexo documento de caracterización. Se realiza consulta y actualización de la normativa asociada a los procesos comerciales además de las que han sido publicadas y sancionadas ley 2300/2023, resolución 000165 del 1 de noviembre del 2023 desde: <a href="https://ora.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html">https://ora.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html</a>
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa -ver en archivo anexo documento de carta del trato digno: <a href="https://ica.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html">https://ica.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html</a>	40%	Se adjunta documento en PDF y el correo de trazabilidad en la publicación en la página web.	30%	Se encuentra elaborado y publicado en la página de la Entidad <a href="https://ora.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html">https://ora.gov.co/seccion/tramites-y-servicios/operas/sistema-de-informacion-de-normalidad-en-servicios.html</a>	30%	Los documentos de los procesos se encuentran actualizados en la normativa -ver en archivo anexo documento de carta del trato digno: <a href="https://www.grupo-epm.com/informacion/nuestro-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/undefined">https://www.grupo-epm.com/informacion/nuestro-gestion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/undefined</a>
	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la empresa	La encuesta de satisfacción se realiza anualmente, y es el insumo para implementar las acciones de mejora requeridas.	0%	En proceso, esta actividad se realiza finalizando la vigencia. (julio - diciembre)	40%	Se tiene programada una reunión de trabajo para el 12 de septiembre de 2023, para ajustar la encuesta que permita recopilar la información acerca de la satisfacción del Ciudadano, respecto a los trámites y servicios que presta la empresa	60%	Se realizó la encuesta de satisfacción del 14 al 17 de noviembre del 2023, se encuentra tabulada, queda faltando las gráficas y el comparativo 2022 - 2023, se adjuntará cuando se cuente con los resultados finales.
	Publicación del estado de las peticiones en la página web	La publicación en la página Web, se realiza de manera mensual y se detalla el estado de las PQRs recibidas en el periodo.	40%	Esta actividad aunque esta relacionada para cumplimiento a partir de julio es una actividad que se reporta mensual en el informe de PQR, allí se detallan las peticiones del mes y por servicio.	0%	Para el seguimiento del periodo no se realiza la publicación del informes en la página web de la Entidad, debido a fallas en el sistema, el área de TI (Tecnologías de la Información) se encuentra trabajando para superar el tema-	60%	Se adjunta listado de las peticiones PQRs (fecha, consecutivo y número de radicado), los meses septiembre, octubre y noviembre del 2023.
Transparencia y acceso a la información	Actualización permanente de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	33%	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	33%	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	33%	Se cuenta con la información actualizada en la página de <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .
	Mantener disponible para consulta la información dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones	33%	Se tiene cómo control el envío de un correo recordando a los responsables la actualización Comunicaciones verifica y actualiza contenidos	10%	Se debe actualizar la información en la página con la información mínima, establecida en el Artículo 9º de la Ley 1712 de 2014. Proceso de Contratación se encuentran actualizados, revisar los demás ítems	57%	Se actualizaron los contenidos de la página web, se repararon enlaces rotos y se verificaron las publicaciones de los procesos de contratación vigentes, con el objetivo de mantener disponible para consulta la información de la empresa ante la ciudadanía y todos los grupos de interés de la empresa.
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública dando cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)	No contamos con solicitudes de acceso a la información pública	33%	En el primer cuatrimestre no se evidenció solicitudes acceso a la información.	33%	En el segundo cuatrimestre no se presentaron solicitudes, para el acceso a la información que la entidad genera en el desarrollo de su misión y funciones.	34%	Se envía correo a los responsables de los diferentes procesos, a fin de identificar y actualizar la información relacionada con el componente. Se continuará con las acciones necesarias para dar cumplimiento a las directrices del Decreto reglamentario Único 1081 de 2015 (capítulo 3 Gestión de solicitudes de información pública – transparencia pasiva)
	Revisión de las páginas web como instrumento de publicación de la información	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones	33%	La página se actualiza permanentemente por parte de los responsables de procesos y comunicaciones	30%	La información revisada en la página de la Entidad, debe ser depurada y actualizada por los responsables de las áreas de la Entidad	37%	Se actualizaron los contenidos de la página web, se repararon enlaces rotos y se verificaron las publicaciones de los procesos de contratación vigentes, con el objetivo de mantener disponible para consulta la información de la empresa ante la ciudadanía y todos los grupos de interés de la empresa.
	Revisión y ajuste de accesibilidad a las páginas web	Páginas web con mayor accesibilidad	33%	Se validan las opciones de accesibilidad y se actualizan los enlaces a información pública	33%	Se revisan los enlaces rotos, que dificulten el acceso a la información, actividad que se hace de manera permanente por el Equipo de comunicaciones de la Entidad	34%	Se actualizaron los contenidos de la página web, se repararon enlaces rotos y se verificaron las publicaciones de los procesos de contratación vigentes, con el objetivo de mantener disponible para consulta la información de la empresa ante la ciudadanía y todos los grupos de interés de la empresa.
	Publicación del informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Informe de solicitudes de acceso a información	33%	NA	33%	Durante el cuatrimestre no se han presentado solicitudes de acceso a información pública, por tal razón no se tiene informe	33%	Se anexa informe consolidado de las solicitudes recibidas durante la vigencia 2023
	Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Cargo: Auditoría Interna - Aguas Nacionales EMP

Nombre: MELFY GONZÁLEZ HERRERA

Firma:



Seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2023 realizado por: