



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.  
 Vigencia: 2022  
 Fecha de Publicación: 31/08/2022  
 Fecha de Seguimiento: Mayo - Agosto 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Socializar la políticas de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno	Política socializada	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022	25%	Se llevo a cabo el taller "Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional", como iniciativa que tuvo como objetivo fortalecer Valores morales positivos fundamentada en la "política de Cero Tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno"
Subcomponente/proceso 2 Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar consolidación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022	0%	Se tiene coordinada con la Dirección Ingeniería de Riesgos, seguimiento a la matriz de riesgo empresarial , con el fin de valorar cada uno de los escenarios de los riesgos identificados.
	Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupción en los procesos estratégicos de la empresa.	Mapa de riesgos de fraude y corrupción a los procesos estratégicos.	NA	Patricia Soto Ching	31/12/2022	0%	Con la Dirección Ingeniería de Riesgos, se realizó seguimiento a la matriz de riesgo empresarial , con el fin de valorar cada uno de los escenarios de los riesgos identificados.
Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	Publicar mapa de riesgos de fraude y corrupción en la web	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM publicado en página interna y externa	NA	Patricia Soto Ching Leidy Fonseca	31/12/2022	0%	Un avez que se realice con la Dirección Ingeniería de Riesgos, el seguimiento a la matriz de riesgo empresarial , se pulicaran los resultados
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción en los mapas de riesgos de los procesos más sensibles de la organización.	Mapa de riesgos de los procesos revisados y/o actualizados incluyendo el análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Patricia Soto Ching Responsables de procesos	31/12/2022	50%	Se continúa en GH, la actualización de los manuales de funciones, frente a los alcances que hoy le son aplicables.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en las auditorías internas	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno Patricia Soto Ching	Cuatrimstral mayo, septiembre, enero	33%	En el seguimiento de los riesgos de anticorrupcion no generaron materializacion de algunos de los riesgos evaluados.
	Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gerencia / Juntas directivas	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Auditor Interno Patricia Soto Ching	Cuatrimstral mayo, septiembre, enero	33%	En el seguimiento de los riesgos de anticorrupcion no generaron materializacion de algunos de los riesgos evaluados.



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Nombre de la entidad	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.
Sector Administrativo	Empresa de servicios públicos
Departamento:	Atlántico
Municipio:	Malambo

— INEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	FECHA	Seguimiento 2	
							% avance	Observaciones
1	Recepción de reclamo por vía telefónica	Administrativa	Ampliación canales	Actualmente los usuarios deben desplazarse a la oficina de atención al cliente para colocar reclamos	Evita desplazamientos y costos asociados al mismo.	31/12/2022	25%	La línea de atención además de recibir atender cualquier tipo de información general relacionada con aguas de la malambo recibe también quejas, daños envío de duplicados y datos básicos sobre facturación. Desde que volvimos a la normalidad los reclamos solo se están atendiendo de manera presencial desde la oficina de atención cliente.
2	Consulta y pago de la factura vía web	Administrativa	Ampliación canales	Los clientes acuden a la oficina de atención clientes para solicitar copia de sus facturas, desconociendo que actualmente se cuenta con pago en PSE.	Cómoda, fácil y seguro, la realización del pago de la factura de Aguas de Malambo, disminuyendo los trámites de movilidad a entidades o puntos de recaudo.	31/12/2022	25%	La empresa ha dispuesto canales alternos para obtener copia de sus facturas sin desplazamiento hacia las oficinas. Esto ha mejorado el flujo de caja de la empresa debido a que muchos usuarios ya están utilizando el medio virtual para hacer consultas y el pago de sus facturas sobre todo los grandes clientes.
3	Notificaciones por aviso	Normativa	Ampliación canales	Notificaciones que por causales no pueden ser entregadas	Disminución de trámites presenciales.	31/12/2022	25%	Se ha disminuido los trámites presenciales, asociados a las notificaciones, las cuales en caso de no ser entregadas vienen siendo publicadas en el portal de la empresa
4	Conexión a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligencias en línea	Las solicitudes de Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado se realizan en su mayoría a través de comunicación escrita física (carta) o personalmente en las oficinas de atención al cliente. Sin embargo, se habilitó la posibilidad de descargar el formulario de "Solicitud de Prestación de Servicios de Acueducto y Alcantarillado servicio" a través de nuestro portal web: <a href="http://www.aguasdemalambo.com.co">www.aguasdemalambo.com.co</a>	Acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos y posibilidad de firma digital del mismo, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa, para ser enviado al correo: <a href="mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com">buzoncorporativo@aguasdemalambo.com</a>	31/12/2022	25%	Que sus proyectos de urbanización y planes parciales sean atractivos para los compradores de inmuebles, también tiene que ver con que estos gocen de servicios públicos.  En el portal web, los clientes y urbanizadores pueden conocer los procedimientos a realizar para la gestión de las facilidades y disponibilidad de los servicios de sus proyectos, asegurando que los mismos cuenten con servicios de excelente calidad. También pueden realizar la Consulta de nuestra Guía para la Vinculación de Planes Parciales y Urbanizadores.
5	Formato Único Para Constructores y Urbanizadores	Tecnológica	Procedimiento diligencias a través del portal web	La filial cuenta con una Guía para vinculación de Urbanizadores y la documentación para las solicitudes de factibilidad o certificados de disponibilidad; las cuales pueden ser consultadas en el portal web <a href="http://www.aguasdemalambo.com.co">www.aguasdemalambo.com.co</a> y enviadas a través del correo: <a href="mailto:buzoncorporativo@aguasdemalambo.com">buzoncorporativo@aguasdemalambo.com</a>	La guía permite la estandarización de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación de urbanizadores; y permitir realizar el trámite a través del portal web.	31/12/2022	100%	Se cuenta con la Guía de vinculación de urbanizadores

6	Formulario de Solicitud de Revisión: Diseño previos y definitivos.	Tecnológica	Procedimiento diligenciado o a través del portal web	La Guía para vinculación de Urbanizadores que hace referencia a la documentación de revisión y supervisión ; así como también las listas de chequeo de diseño, pueden ser consultados en el portal web: <a href="http://www.aguasdemaalambo.com.co">www.aguasdemaalambo.com.co</a> y enviadas a través del correo: <a href="mailto:buzón corporativo@aguasdemaalambo.com">buzón corporativo@aguasdemaalambo.com</a>	Permitir realizar el trámite a través del portal web para la estandarización de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación	31/12/2022	100%	Se cuenta con la Guía de vinculación de urbanizadores, que incluye la documentación a entregar para la revisión y supervisión de los diseños conceptuales y definitivos.
---	---	-------------	--	---	---	------------	------	--

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

Nombre del responsable:	Ronald Jimenez Miranda Profesional Atención Clientes
Correo electrónico:	<a href="mailto:ronald.jimenez@aguasdemaalambo.com">ronald.jimenez@aguasdemaalambo.com</a>



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Aguas de Malambo S.A. E.S.P
Vigencia:	2022
Fecha de Publicación:	31/08/2022
Fecha de Seguimiento:	Mayo - Agosto 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% de avance	Segundo Seguimiento Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Desarrollar espacios donde se democratice la información relacionada con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.	Conformación de mesas de trabajo con líderes y representantes de JAC.	20 Actividades	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	33%	Hasta la fecha Se realizaron dieciséis (16) mesas de trabajo con representantes de líderes de los sectores, representantes de la gobernación y la alcaldía municipal para hacer seguimiento a los avances de los proyectos que se encuentran ejecutando, en los sectores de centro, casco viejo, papa, pradito y maguito.
	Desarrollar espacios de socialización sobre los proyectos de inversión, Gestión Ambiental y la Gestión Comercial de la empresa	Socialización del 100 % de los proyectos de inversión y las iniciativas de sostenibilidad desde lo económico, ambiental y social.	100% de los proyectos empresarial es socializados	Rosa Rodríguez Fernando Mendoza	Enero a diciembre	33%	Con el proyecto de la Gobernación de ampliación de redes de acueducto para dar una mayor continuidad, se realizan actividades como socialización de aceptación de medidor y vinculación de nuevos usuarios, en la actualidad este proyecto se encuentra en proceso de revisión de bienes a recibir con funcionarios de aguas de malambo y la interventoría de la gobernación.
	Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Población infantil: 14 Instituciones Educativas  Actividades lúdicas con los niños de los sectores seleccionados para jornadas barriales.	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	33%	En este cuatrimestre se continúa con el desarrollo del taller educativo sobre el cuidado del agua e importancia del medidor a instituciones educativas, representantes de JAC y colaboradores nuestros.
	Elaborar Informe de Sostenibilidad 2021 bajo estándares GRI	Informe de sostenibilidad publicado en la página web externa e interna	N/A	Patricia Soto Ching	1/04/2022	100%	Rendido en el portal web de la empresa
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consolidación de los planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en su actuaciones con los GI	N/A	Erika Barrios	31/03/2022	100%	Se cuenta con un plan de relacionamiento, estableciendo las estrategias a desarrollar confianza; posibilitar comprensión del contexto complejo de operación y desarrollo de la empresa; posibilitar sinergias y alianzas para resolver problemas y alcanzar objetivos que la empresa no puede lograr de forma independiente; mejoras en procesos y productos, a partir del aprendizaje obtenido por la relación y mejorar la gestión de riesgo y reputación.
	Realizar seguimiento al plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan 90%	Erika Barrios	Enero a diciembre	33%	El seguimiento se viene realizando con acompañamiento de los profesionales que lideran desde sus funciones relacionamiento con los Grupos de Interés
	Emisiones de programas de radio y cuñas radiales	Generar cercanía y brindar información sobre nuestra gestión a los diferentes grupos de interés.	# de emisiones y cuñas radiales	Erika Barrios	Enero a diciembre	33%	Se cuenta con un contrato para las emisiones y cuñas radiales las cuales están formalizadas en el OC-2022-8055. A través de ellos se realiza la radio difusión de las actividades realizadas por el área operativa y comercial.
	Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	31/12/2022	33%	Se realizó la divulgación de nuestra Rendición de Cuentas en los diferentes medios de interacción con nuestros grupos de interés.
	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	33%	Se participa de la Jornada intersectorial de justicia y conciliación del municipio de malambo, organizada por la alcaldía municipal, donde se le brinda la atención a los usuarios de una manera inmediata, frente a las inconformidades presentadas.
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos en página web_contador de vistos)	10,000 usuarios beneficiados	Erika Barrios	Enero a diciembre	33%	Continuamos generando espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad. Algunos de nuestros espacios han permitido dar a conocer a los líderes y vocales las normas técnicas que se cumplen con la instalación de los medidores en los sectores intervenidos Carmen, Centro de Malambo. Las jornadas Barriales también permiten la interacción.

	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Rosa Rodríguez	Enero a diciembre	33%	Para el período rendido, no se recibieron invitación a participar en encuentros comunitarios.	
	Participación en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo.	Respuesta a las solicitudes presentadas	asistencia al 100% de las invitaciones o convocatorias	Erika Barrios	Enero a diciembre	100%	Hemos atendido la invitación de participar en sesiones requeridas por el concejo municipal de Malambo. La solicitud realizada en el mes de mayo de la Concejal Milena Rodríguez-	
	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionista	Asambleas Ordinarias / Extraordinarias	Leydys Ospina	1/04/2022	100%	Se realizó la sesión de la Asamblea Anual de Accionista	
	Encuentro con Proveedores y Contratistas	Boletines informativos y en caso de que se tenga recursos se realizarán eventos	Boletín para proveedores "En contacto".	Griselda Peña Leidy Fonseca	Enero a diciembre	33%	El día 1 de septiembre se realizó el encuentro de proveedores y contratista, así mismo se emitió el boletín edición No 13	
<b>Subcomponente 3</b>	Incentivos para mativar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicar en medios los informes de la gestión 2022	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	Patricia Solo Leidy Fonseca	Enero a diciembre	33%	Se cuenta con la publicación de los informes de Gestión, en el portal web de la empresa
<b>Subcomponente 4</b>	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control	Rendiciones de cuenta publicadas	Divulgación en páginas web	Auditoría Interna Leidy Fonseca	Enero a diciembre	100%	Se publicó el informe de sostenibilidad



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.  
 Vigencia: 2022  
 Fecha de Publicación: 31/08/2022  
 Fecha de Seguimiento: Mayo - Agosto 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 1	
Componente 4: Servicio al ciudadano							
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Mantener y/o fortalecer la estructura organizacional con los equipos de trabajo en los Canales presenciales y Soporte Clientes a través de líneas de contacto para garantizar la atención de todos los requerimientos de los usuarios	Facilitar oficinas de atención a usuarios de acuerdo a la estructura organizacional y canales de atención	Dimensionamiento de los requerimientos normalizados en Canales Presenciales, Soporte de Clientes y líneas de atención	Victor Garcia	31/12/2022	100%	Aguas de Malambo cuenta con oficina de Atención clientes: CR 7A 10-27, Línea de atención clientes: 018000518196, buzón correo electrónico, Atencióncliente@aguasdemalambo.com
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecimiento y promoción ante nuestros usuarios de medios digitales para formular peticiones, quejas, reclamos o recursos	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, videos didácticos que faciliten la comunicación e interacción entre empresa y usuarios	Estadísticas de uso de los canales u ofertas digitales	Ronald Jimenez Leidy Fonseca	31/12/2022	33%	Se publican videos y postales en redes sociales y página web que expliquen los trámites que se pueden realizar y plataforma de pago
	Implementar Mecanismo de Q&R atento a DDHH	Implementar acciones derivadas del diseño del canal atento en DDHH	Ejecución de 3 hilos: - Socializar acciones a implementar o ruta de trabajo con las áreas involucradas - Implementar acciones definidas - Realizar difusión del mecanismo con los GI	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	31/12/2022	100%	Divulgación de la política DDHH, se realiza capacitación sobre DDHH, a representantes de JAC, líderes y trabajadores nuestros. Divulgación de los componentes DDHH, por medio de correos y grupo de whatsapp.

	Acceso a la información	Publicar en la página de Aguas de Malambo la información relevante en materia de la Ley 142 de 1994, contratación, y Acceso a la información Pública.	Documentación publicada en la página web	Victor Garcia Griselda Peña Patricia Solo Ching	31/12/2022	100%	Se publica en la pagina de web de Aguas de Malambo lo correspondiente a la Ley 142 de 1994, ver link <a href="https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/-notificaciones-por-aviso">https://www.grupo-epm.com/site/aguasdemalambo/-notificaciones-por-aviso</a>
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementación de cursos asociados a la prestación del servicio y normalidad asociada	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención ofreciendo un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	Kelly Suarez	31/12/2022	0%	Se estableció con la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, capacitación del procedimiento de auditoría y Audisoft a nuestro auditor por su ingreso como parte del equipo de trabajo en la Filial.
	Realización de actividades para la gestión de aprendizaje de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de aprendizaje	Victor Garcia Kelly Suarez	31/12/2022	0%	Se estan gestionando los recursos para las capacitaciones
	Aplicación e encuestas aleatorias para conocer la experiencia del usuario en la oficina de atención clientes.	Mejorar la experiencia de los usuarios en los momentos en donde interactúa con la empresa con el fin de contribuir a la satisfacción y Fidelización	Aplicación de 100 encuestas de Experiencia / año	Victor Garcia Ronald Jimenez	Enero a diciembre	20%	Se inició la aplicación de encuesta pero fue necesario parar la aplicación para rediseñarla ya que no estaba permitiendo medir resultados
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Seguimiento Proceso de Homologación Atención Clientes y verificación	Continuidad en la actualización de los procedimientos internos administrativos asociados a la atención peticiones, quejas, reclamaciones y recursos, (PQR) y su verificación asegurando el cumplimiento a la regulación en servicios públicos domiciliarios	# Actualizaciones realizadas en los procedimientos	Victor Garcia Ronald Jimenez	31/12/2022	100%	Continuamente se realizan actualización de procedimientos de acuerdo a las normas aplicables y a la adopción de algunos cambios en los aplicativos que soportan esta actividad.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Cercanía	6 Actividades de Cercanía	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	Febrero a Diciembre	0%	Dentro de los tiempos para cumplimiento.
	Espacios de interacción con los grupos de interés estado, clientes y comunidad	Mesas de trabajo	14 Mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	Enero a diciembre	33%	Hasta la fecha Se realizaron dieciséis (16) mesas de trabajo con representantes de líderes de los sectores, representantes de la gobernación y la alcaldía municipal para hacer seguimiento a los avances de los proyectos que se encuentran ejecutando, en los sectores de centro, casco viejo, papa, pradito y maguito.
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y videos didactivos)_contador de vistos	10.000 usuarios beneficiados	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	Enero a diciembre	33%	Se aprovecha los espacios de las jornadas comerciales para capacitar a los usuarios sobre conoce tu factura y el cuidado del agua y cuidado del medio ambiente.
	Espacios de interacción con Vocales de control social	Mesas de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	Enero a diciembre	0%	Dentro de los tiempos para cumplimiento.



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Aguas de Malambo S.A. E.S.P.  
 Vigencia: 2022  
 Fecha de Publicación: 31/08/2022  
 Fecha de Seguimiento: Mayo - Agosto 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento 2	
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información							
Subcomponentes - procesos	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación"	Plan de Compras y Contratación	Informe de seguimiento al Plan de compras y contrataciones	Gríselda Peña	Trimestralmente abril, julio, oct, enero	100%	Con la unidad de Cadena de Suministro – Dirección Planeación y Gestión, se realiza el seguimiento al plan de compras, dejándose evidencia de los resultados.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de transparencia y acceso a la información pública	Capacitación del 100% de los trabajadores del equipo de canales presenciales en Ley de Transparencia y acceso a la información pública	# de trabajadores capacitados / # de trabajadores equipo canales presenciales	Patricia Soto Ching	31/12/2022	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Publicar las actuaciones sobre los documentos de gestión de la información.	Programa de Gestión Documental - PGD. Esquema de Publicación de Información. Índice de Información Clasificada y Reservada.	N/A	Patricia Soto Ching Kelly Suarez	31/12/2022	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Promover contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos audiovisuales con ayuda de texto	5 contenidos producidos y promovidos en medios	Leidy Fonseca	31/12/2022	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento
	Plan de Acción para la construcción de guía relacionamiento con la comunidad Mokana	Construcción de una guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con la comunidad Mokana a través de los líderes.	Plan de acción	Rosa Rodríguez Leidy Fonseca	31/12/2022	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento
	Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de la señalética en braille y lenguajes de señas	Señalización accesible para personas con discapacidad.	Plan de acción Contenidos audiovisuales con lenguaje inclusivo	Victor Garcia Rosa Rodríguez Leidy fonseca	31/12/2022	0%	Dentro de los tiempos para su cumplimiento
	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web, dando cumplimiento resolución 1519: Estándares de publicación y divulgación de la información	Contar con los criterios técnicos y funcionales definidos en los anexos 1, 2, 3 y 4	Cumplir con el 100% de los requisitos especificados en la resolución	Leidy Fonseca Leidy Maria Ospina	Anexo 1: 31/12/2022 Anexos 2, 3 y 4: 31/03/2022	100%	Se cumple con los requisitos técnicos indicados para ello
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Solicitar y publicar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	Publicación del 100% de los informes de solicitudes de acceso con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información	# de informes publicados / # de informes que se deben publicar	Leidy Fonseca Patricia Soto Ching	Trimestralmente abril, julio, oct, enero	50%	Se viene dando cumplimiento a la publicación y divulgación de la información de acuerdo al esquema aplicable

ELABORADO POR SALOMON RIVERA MEZA  
 PROFESIONAL ENFASIS AUDITORIA