



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Versión: **2022**
 Fecha de Publicación: **31/12/2022**
 Fecha de Actualización: **Septiembre - Diciembre 2022**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento III	
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente - proceso	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 Pública de Administración del Riesgo de Corrupción	Socializar la política de Caro Excepcional de fraude, la corrupción y el soborno	Política socializada	NA	Sabandón Rivera Maza	31/12/2022	100%	La filial continuo diligenciar los roles que integran la política socializada en principio y cuando se implemente se esta iniciara a cualificar organizacional
Subcomponente/proceso 2 Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar consultación para actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción de la compañía Realizar actualización del Mapa de Riesgos de corrupción los procesos estratégicos de la empresa.	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM Mapa de riesgos de fraude y corrupción a los procesos estratégicos.	NA	Sabandón Rivera Maza	31/12/2022	100%	Se inicio y se actualizo el mapa de riesgo estratégico cubo uno de los sectores estratégicos
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar mapa de riesgos de fraude y corrupción en el sitio web	Mapa de riesgos de fraude y corrupción de ADM publicado en página internet externa	NA	Sabandón Rivera Maza Erika Borrero García	31/12/2022	100%	El mapa de riesgo se encuentra publicado en la página de la empresa Aguas de Malambo http://www.gruposocromal.com/que-somos
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar y actualizar los riesgos de corrupción en los mapas de riesgo de los procesos más sensibles de la organización.	Mapa de riesgos de los procesos revisados y actualizados incluyendo el análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Patricio Soto Ching Responsable de procesos	31/12/2022	100%	Se inicio y se actualizo los riesgos de corrupción en los mapas de riesgo de los procesos más sensibles de la organización
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento a los controles definidos para los riesgos de fraude y corrupción en las oficinas externas.	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Sabandón Rivera Maza Patricio Soto Ching	Cuatrimensual mayo, septiembre, enero	100%	El cumplimiento del plan de auditoría al 100%, la realización del riesgo en todos los puntos realizados por el generador presento por los los puntos de riesgo a controlarse
	Presentar reportes de seguimiento al Comité de Gobernanza / juntas directivas	Informe de Auditoría con análisis de riesgos de fraude y corrupción	NA	Sabandón Rivera Maza Patricio Soto Ching	Cuatrimensual mayo, septiembre, enero	100%	en lo tanto directo a su nivel ISO la gerencia presento en su informe general al comite de gobernanza, los puntos de riesgo de los cuales, los cuales se cumplimentó del seguimiento de los puntos de seguimiento no se realizó en la totalidad del cumplimiento de los puntos



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Sector: **Empresas de servicios públicos**
 Documento: **Atlas**
 Versión: **2022**

Planificación de la Estrategia de Racionalización						Seguimiento III		
Nº	NOMBRE DEL ÍTEM, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA A REALIZAR EN ÍTEM, PROCESO O PROCEDIMIENTO	FECHA	% 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 realizar reclamo	En la actualidad se cuenta con un canal de atención al cliente por vía telefónica	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía telefónica, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía telefónica.
2	Consulta y pago de la factura vía web	Administrativa	Ampliación canales	Los clientes acuden a la oficina de atención al cliente para solicitar copia de sus facturas, desconociendo que actualmente se cuenta con pago en PDF.	Comodo, fácil y seguro, la realización del pago de la factura de agua, disminuyendo los tiempos de movilidad e interacción a puntos de atención.	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web.
3	Notificaciones por correo	Normativa	Ampliación canales	Notificaciones que por causas no pueden ser entregadas	Eliminación de canales de notificación por correo electrónico	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web.
4	Consultar a los servicios públicos	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	Los solicitudes de Solicitud de Prestación de Servicio de Atención y Aclaración se realizan en su mayoría a través de comunicación escrita física (por el personal en las oficinas de atención al cliente, sin embargo, se ha habilitado la posibilidad de descargar el formulario de Solicitud de Prestación de Servicio de Atención y Aclaración en el sitio web de nuestra página web.	Acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión o la solicitud de información y posibilidad de firma digital del mismo, haciendo uso de tecnologías de información en el portal web de la empresa, para ser enviado al correo: buencorresponsal@aguasdemalambo.com	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web.
5	Formulario Único Para Construcción y Rehabilitación	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	El formulario para vinculación de obras nuevas y la documentación para los solicitudes de factibilidad o certificación de disponibilidad de las obras pueden ser consultados en el portal www.aguasdemalambo.com y en modo a través del correo: corporativo@aguasdemalambo.com	La guía permite la vinculación de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación de obras nuevas y en modo a través del correo: corporativo@aguasdemalambo.com	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web.
6	Formulario de Solicitud de Revisión, Diseño Previo y definitivo.	Tecnológica	Procedimiento diligenciado a través del portal web	La Guía para vinculación de solicitudes que hace referencia a la documentación de revisión y aprobación, así como también de los de chequeo de diseño, pueden ser consultados en el portal www.aguasdemalambo.com y en modo a través del correo: corporativo@aguasdemalambo.com	Permite recibir el trámite a través del portal web para la vinculación de la información requerida para la solicitud de revisión y aprobación de proyectos para vinculación	31/12/2022	100%	Se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web, se han realizado los estudios de factibilidad y se ha iniciado el proceso de implementación de un canal de atención al cliente por vía web.

INFORMACIÓN DE CONTACTO (CADENA DE TRÁMITES - VENTANILLA ÚNICA)	
Nombre del responsable:	Ronald Zamora Maza
Correo electrónico:	ronald.zamora@aguasdemalambo.com



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan	Aguas de Matamba S.A. S.P.
Edición	2022
Fecha de Publicación	31/12/2022
Fecha de Seguimiento	Septiembre a Diciembre de 2022

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						Seguimiento III	
Subcomponente / proceso	Actividades	Metas o Productos	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Desarrollar espacios donde se democratice la información relacionada con la prestación del servicio de abastecido y acanalado.	Conformación de mesas de trabajo con líderes y representantes de JAC.	20 Actividades	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	100%	Se realizaron veinte (20) mesas de trabajo con representantes de la población, lo ubicado municipal y comunitario para hacer seguimiento a la ejecución de proyectos que se encuentran ejecutados en los sectores de guerra, casa velo, papa, pradiño, moquillo y sectores urbanos. Logrando la meta del 100% de las actividades programadas en el 2022 con relación a este sub-componente.
	Desarrollar espacios de socialización sobre los proyectos de inversión, Gestión Ambiental y Gestión Comercial de la empresa	Socialización del 100% de los proyectos de inversión y los nichos de sustentabilidad desde la económica, ambiental y social.	100% de los proyectos empresariales socializados	Rosa Rodriguez Victor Garcia Aguirre	Enero a diciembre	100%	Se los acciones a llevarse con el propósito de la socialización de los proyectos de inversión de abastecido para dar una mayor confianza, se socializó a la comunidad.
	Desarrollar espacios para entregar información relacionada con la prestación del servicio	Plan de educación con enfoque social	Publicación Infante 14 instituciones Educativas Actividades lúdicas con la rifa de los sectores seleccionados para parques barriales.	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	100%	En este cumplimiento, se logró la meta del desarrollo de 14 talleres educativos sobre el cuidado del agua a partir de las actividades de difusión educativa en representantes de JAC y colaboradores nuestros.
	Elaborar Informe de Sustentabilidad 2021 bajo estándares GRI	Informe de sustentabilidad publicado en página web, externo e interno	N/A	Erika Barrios Garcia	1/04/2022	100%	Se realizó la publicación en los formatos indicados en la página web del informe de sustentabilidad.
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Construir el plan de relacionamiento con grupos de interés	Consideración de la planes de relacionamiento construido por los diferentes procesos en su interacción con los CI	N/A	Erika Barrios Garcia	31/03/2022	100%	Se cuenta con un plan de relacionamiento, con el objetivo de desarrollar confianza, facilitar comunicación del contacto de operación, publicar sinergias y acciones para resolver problemas y alcanzar los objetivos que la empresa puede lograr de forma independiente mediante procesos y productos, a partir del aprendizaje obtenido por la relación y mejorar la gestión de riesgo y reputación.
	Realizar seguimiento a plan de relacionamiento	Seguimiento al plan de relacionamiento	Cumplimiento del plan PRC	Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	El seguimiento se viene realizando con el cumplimiento de las profesiones que tienen dentro su función relacionamiento con los Grupos de Interés.
	Emisión de programas de radio y cultura radiales	Generar conciencia y brindar información sobre nuestro gestión a los diferentes grupos de interés.	1 de emisiones y cultos radiales	Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	Se ejecutaron durante el 2022 los programas de radio en emisoras locales del municipio Acandé. Así como también se emiten cultura radiales, para generar conciencia con la comunidad y brindar información sobre la gestión de Aguas de Matamba.
	Desarrollar espacios de interacción con la Alcaldía.	Rendición de cuenta	Asistencia al 100% de las convocatorias	Erika Barrios Garcia	31/12/2022	100%	Se realizó la divulgación de nuestra Rendición de Cuentas en los diferentes canales de comunicación de la empresa lo cual están a disposición de nuestros diferentes 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 Rodriguez	Enero a diciembre	100%	Se participó de mesas de trabajo, organizado por la alcaldía municipal donde se le brindó la atención a las causas de interés inmediato, frente a las inconformidades presentadas.
	Espacios de interacción con el grupo de interés clientes y comunidad	Convocatorias (presenciales y virtuales en página web, contador de votos)	10,000 usuarios beneficiados	Rosa Rodriguez Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	Se realizó con éxito actividades con relación a la cultura de la legalidad en el cual se publicó en el youtube y en la web de la empresa. Adicionalmente se ofrecen los datos de Gestión en donde se evidencian las actividades de interacción con la comunidad como las jornadas comerciales y jornadas en donde se ofrecen relacionamiento e interacción con los grupos de interés clientes y comunidad.
	Participación en encuentros comunitarios	Respuesta a las solicitudes presentadas	Asistencia al 100% de las convocatorias	Rosa Rodriguez	Enero a diciembre	100%	Para el periodo referido, no se recibieron solicitudes para participar en encuentros comunitarios.
	Participación en sesiones abiertas por el consejo municipal de Matamba.	Respuesta a las solicitudes presentadas	Asistencia al 100% de las convocatorias	Ledy opino Medina Erika Barrios	Enero a diciembre	100%	La empresa recibió dos invitaciones por parte del consejo municipal y participó en las dos sesiones del mes de mayo y agosto de 2022
	Socializar los resultados de la vigencia anterior al Grupo de Interés Accionistas	Asamblea de Accionistas	Asamblea Ordinaria / Extraordinaria	Ledy opino Medina	1/04/2022	100%	Se realizó convocatoria mediante el cual se realizó el acta de la asamblea general de la sociedad, el 8 de mayo de 2022 y por lo tanto fue realizado en los términos del artículo 17 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 148 del decreto 019 de 2012 y el artículo 1 del decreto 398 de 13 de marzo de 2020.
	Encuentros con Proveedores y Contratistas	Sesiones informativas y en caso de que se tenga recursos se realizan eventos	Spotify para proveedores "En contacto"	Galaxia Peña Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	Durante el año se realizaron 3 sesiones digitales o presenciales y el 2022 se implementó se realizó el encuentro de proveedores y contratistas.
Subcomponente 3 Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y publicación de cuentas	Publicar en medios la informes de gestión 2022	Publicaciones realizadas	Divulgación en páginas web	Patricia Salo Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	Se cuenta con la publicación de los informes de Gestión, en el portal web de la empresa.
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en páginas web de los informes de rendición de cuentas elaborados en colaboración con los diferentes entes de control	Rendición de cuentas publicadas	Divulgación en páginas web	Salemán Echeverría Mesa Erika Barrios Garcia	Enero a diciembre	100%	Se publicó el informe de sustentabilidad



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Versión: **2022**
 Fecha de Publicación: **31/12/2022**
 Fecha de Actualización: **Septiembre a Diciembre de 2022**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 1: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente - proceso	Actividades	Metas o Productos	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Decremento estratégico	Mantener y/o fortalecer la estructura organizacional con las acciones de trabajo en las Compras presenciales y en línea. Clientes e Inversores a través de la línea de contacto para garantizar la atención de todos los requerimientos de los usuarios.	Facilitar oficina de atención a usuarios de acuerdo a la estructura organizacional y canales de atención.	Dimensionamiento de la estructura organizacional reformada en Compras Presenciales, Inversores de Clientes y línea de atención.	Patricia Salas Ching	31/12/2022	100%	Aguas de Malambo cuenta con oficina de Atención Clientes, CP 14 1027. Línea de atención Clientes al 8000 8114. Trazan como electrónico: cliente@aguasdemalambos.com buscador@aguasdemalambos.com
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecimiento y promoción ante canales de atención digital para fomentar peticiones, quejas, reclamos e Inversores	Impulsar el uso de medios virtuales como correo electrónico, página web, video, aplicaciones que faciliten la comunicación e interacción entre empresas y usuarios	Estadística de uso de los canales en orden digital	Ronald Jiménez Erika Barrios García	31/12/2022	100%	En la actualidad se viene fortaleciendo a nuevos canales con el diseño que utilizan medios virtuales. Se publica videos y portales en redes sociales y página web de acuerdo a las normas que se pueden realizar en cuanto a reglas, reclamos y peticiones.
	Implementar Mecanismo de Quejas y Reclamos de Atención al Cliente	Implementar acciones derivadas del diseño del canal ofensivo en QRR	Ejecución de 3 hitos: - Suscribir acciones a implementar o ruta de trabajo con los diseñadores - Implementar acciones definidas - Realizar difusión del mecanismo con la Gt	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	31/12/2022	100%	Se realizaron 4 actividades con temas relacionados con los colaboradores de los clientes quejas con la comunidad.
	Acceso a la información	Publicar en la página de Aguas de Malambo el contenido en materia de la Ley 142 de 1994, contenido y Acceso a la Información Pública.	Documentación publicada en la página web	Victor García Griselda Peña Patricia Salas Ching	31/12/2022	100%	Se publica en la página de web de Aguas de Malambo correspondiente a la Ley 142 de 1994, ver link: http://www.grupo-epm.com/malambodamambobol-reclamosreclamosreclamos se publican los planes de compra 2022 por medio del siguiente link: http://www.grupo-epm.com/malambodamambobol-reclamosreclamosreclamos se publican los procesos de contratación que pueden ser validados en el siguiente link: http://www.grupo-epm.com/malambodamambobol-reclamosreclamosreclamos
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementación de prácticas asociadas a la prestación del servicio y normatividad asociada	Fortalecer las competencias y habilidades del talento humano que integran los equipos de trabajo de atención ofreciendo un servicio con calidad	Capacitaciones realizadas	Kally Suarez	31/12/2022	100%	Se realizó charlas de talento humano y responsabilidad social empresarial.
Subcomponente 4 Normativa y procedimientos	Revisión de actividades para la gestión de operaciones de los procesos de Atención Clientes	Jornadas de formación y evaluación de la formación	Actividades ejecutadas de capacitación	Ronald Jiménez Kally Suarez	31/12/2022	100%	Se viene realizando capacitaciones sobre actividades de los procesos de atención y evaluación de la formación.
	Aplicación de encuestas diseñadas para conocer la experiencia del cliente en la atención al cliente.	Mejorar la experiencia de los usuarios en el momento de dar servicio interactivo con la empresa con el fin de contribuir a su satisfacción y fidelización	Aplicación de 100 encuestas de Experiencia del Cliente	Ronald Jiménez	Enero a diciembre	100%	Se están realizando encuestas de experiencia de los usuarios con la empresa controlando el índice.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés, estados, clientes y comunidad	Caricabi	6 Actividades de Caricabi	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	Febrero a Diciembre	100%	Se realizaron 6 Asambleas comunitarias, legendadas caricabi y confías con la comunidad de las diferentes secciones donde se vienen ejecutando las actividades para parte de la ciudad municipal para hacer contribución del servicio de acueducto.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Espacios de interacción con los grupos de interés, estados, clientes y comunidad	Mesa de trabajo	14 Mesa de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	Enero a diciembre	100%	Ha sido la fecha de realización de las mesas de trabajo con representantes de las juntas de los usuarios, representantes de la gobernación y el alcalde municipal para hacer seguimiento a los planes de la proyectiva que se están ejecutando en las secciones de centro, casco viejo, papa, joralejo y maguá.
	Espacios de interacción con los grupos de interés, estados, clientes y comunidad	Capacitaciones (presenciales y virtuales) de carácter de apoyo	10.000 usuarios beneficiados	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	Enero a diciembre	100%	Se aprovecha los espacios de los parques comunitarios para realizar capacitaciones de carácter de apoyo y el cuidado del agua y cuidado del medio ambiente.
	Espacios de interacción con los grupos de interés, estados, clientes y comunidad	Mesa de trabajo	4 mesas de trabajo realizadas en el año	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	Enero a diciembre	75%	Se realizó 3 mesas de trabajo, primera específica para atender de una manera puntual las inquietudes que se presentan en la comunidad por medio de las vocales de control.



FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.**
 Versión: **2022**
 Fecha de Publicación: **31/12/2022**
 Fecha de Actualización: **Septiembre a Diciembre de 2022**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							
Componente 2: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente - proceso	Actividades	Metas o Productos	Indicadores	Responsable	Fecha Programada	% avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 14 "Proceso de Compra y Contratación"	Plan de Compra y Contratación	Informe de seguimiento al Plan de compra y contrataciones	Griselda Peña	Trimestralmente abril, julio, oct, enero	100%	En la actualidad se está realizando seguimiento al plan de compra y contrataciones en cumplimiento con EPM.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los trabajadores del equipo de atención al cliente en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Capacitación del 100% de los trabajadores del equipo de atención al cliente en materia de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	# de trabajadores capacitados # de trabajadores equipo canales presenciales	Ronald Jiménez Kally Suarez	31/12/2022	35%	Se han realizado charlas de capacitación a los colaboradores que se encuentran en atención al cliente.
Subcomponente 3 Estrategia de seguimiento de Gestión de la Información	Publicar las actualizaciones sobre los documentos de gestión de la información.	Programa de Gestión Documental-FCU, Sistema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Revisión	N/A	Lays Evertz Vargas Patricia Salas Ching	31/12/2022	100%	Se cuenta con un sistema de gestión documental, se realizan las actualizaciones y se publican los documentos de información en los canales de atención. Se publican los planes de compra, estados de la comunidad y el contenido de los contratos de los usuarios del servicio de agua. Se cuenta con un contrato de custodia del servicio de agua (CP-2022-858) y se está trabajando para el cumplimiento de la ley de acceso a la información pública en cuanto a la publicación.
Subcomponente 4 Canales de Atención al Ciudadano	Promover contenidos audiovisuales con apoyo de texto	5 contenidos audiovisuales con apoyo de texto	5 contenidos producidos y promovidos en medios	Erika Barrios García	31/12/2022	100%	Se realizaron 12 contenidos audiovisuales producidos, los cuales fueron publicados en el canal de YouTube de la empresa, plataforma que cuenta con la opción de subtítulos.
	Plan de Acción para la construcción de una cultura de relacionamiento con la comunidad	Contribución de una guía institucional para el relacionamiento con la comunidad y el diálogo intercultural con la comunidad a través de los líderes.	Plan de acción	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	31/12/2022	50%	Inicialmente se realizó el contacto con la líder de la comunidad y se le informó sobre el plan de relacionamiento. Se realizó el diagnóstico para 2023 analizar la socialización de los canales de atención al ciudadano.
	Plan de Acción para la construcción de una cultura de relacionamiento con la comunidad	Contribución de una guía institucional para el relacionamiento con la comunidad y el diálogo intercultural con la comunidad a través de los líderes.	Plan de acción	Rosa Rodríguez Erika Barrios García	31/12/2022	50%	Se realizó un video sobre el plan de relacionamiento durante el año 2022, en formato de DRE y BEI el cual fue presentado a la Junta Directiva y a los canales de atención al ciudadano. Los canales de atención al ciudadano se encuentran en la red social de la comunidad Malambo en la cual se establecieron compromisos para la divulgación.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Inclusión de acciones que permitan el relacionamiento con clientes y usuarios a través de los canales de atención al cliente.	Satisfacción accesible para personas con discapacidad.	Plan de acción Contenido audiovisual con lenguaje inclusivo	Ronald Jiménez Erika Barrios García	31/12/2022	100%	Se realizaron 12 contenidos audiovisuales producidos, los cuales fueron publicados en el canal de YouTube de la empresa, plataforma que cuenta con la opción de subtítulos, lo cual se complementó con el uso de pictogramas que ayudan a la comprensión de los contenidos de los canales de atención al ciudadano.
	Revisión y ajuste de accesibilidad a la página web	Confer con los canales técnica y funcional, definidos en los anexos 1, 2 y 4.	Cumplir con el 100% de los requisitos especificados en la resolución	Erika Barrios García Lays Evertz Vargas	Anexo 1, 31/12/2022 Anexo 2, 3 y 4, 31/03/2022	100%	Se cumplen con los requisitos técnicos especificados para el acceso a la información pública.

ELABORADO POR: SALOMÓN DAVID RIVERA MEZA
 FUNCIONAL: COORDINACIÓN Y SERVICIOS