

Componente 3: Rendición de cuentas												PRIMER SEGUIMIENTO		SEGUNDO SEGUIMIENTO	
Subcomponente	Actividades				Mesa	Producto	Responsable	Fecha							
Subcomponente 1															
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	1	1		Publicación de informe de sostenibilidad (escrito)	Una (1) publicación informe de sostenibilidad en la página web (público en general)	Informe publicado en la página web	Elaboración: Proyectos Divulgación: Comunicaciones	Segundo trimestre 2025				100%	Se encuentra publicado en el página web desde el mes de marzo, y la divulgación se realiza a través de un video que se encuentra en la página web. https://www.grupos-eqm.com.co/aguasnacionales/institucionales/informes-de-sostenibilidad/	
	1.1				Producir y divulgar contenidos de valor para socializar con los diferentes grupos de interés los resultados y avances de la gestión de la empresa	Cuarenta y ocho (48) contenidos publicados con información clara, veraz y oportuna de la empresa, sus avances técnicos, ambientales y sociales o temas de interés o impacto en las comunidades donde Aguas Nacionales tiene programas, proyectos o iniciativas.	Contenidos de interés publicados en páginas web y/o redes sociales.	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025	79%			21%	Entre mayo y agosto se realizaron 12 publicaciones con contenido de valor ambiental y social sobre la operación de la PTAR Aguas Claras y su integración armónica al territorio.	
Subcomponente 2															
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	2	2		Realizar espacios de socialización y diálogo (visitas guiadas, encuentros, conversatorios o socializaciones) con grupos de interés con los diferentes grupos de interés.	Doce (12) espacios de socialización con grupos de interés de Aguas Nacionales EPM de cara a todos los diferentes grupos de interés.	Ejercicios realizados, soportados en actas de reunión o actas de asistencia y/o registro gráfico.	Gestión Social/Comunicaciones	Noviembre - diciembre de 2025	33.33%			66.67%	Gestión Social: 4 Tertulias socio ambientales con diferentes grupos de interés para abordar temas de Saneamiento, cuidado del recurso hídrico, manejo adecuado de residuos y procesos de agricultura sostenible e eficientes de temas de interés y relevancia ambiental social. 2 Eventos de economía circular y sostenibilidad: Feria Universitaria II versión con una asistencia de 727 personas y el evento de Economía Circular y participación juvenil con la participación de 148 personas. 30 Visitas por la PTAR Aguas Claras, donde se socializan todos los procesos de la PTAR Aguas Claras y se realiza un ejercicio de educación ambiental enfocada al correcto manejo del saneamiento básico. 40 visitas por la PTAR Aguas Claras, donde se socializan todos los procesos de la PTAR Aguas Claras y se realiza un ejercicio de educación ambiental enfocada al correcto manejo del saneamiento básico.	
Subcomponente 3															
Iniciativas para mejorar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	3	3		Campañas internas multimedio para incentivar y promover la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de Aguas Nacionales EPM de cara a todos los públicos de interés	4 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes canales internos de la empresa	Piezas de comunicaciones en medios físicos y digitales internos de la empresa	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025	50%			25%	Entre mayo y agosto se realizó una campaña para promover la seguridad vial.	
	3.1				Consultar a los grupos de interés los temas más relevantes de los cuales será deseable tener más información sobre las acciones, avances y beneficios ambientales o sociales de la empresa	2 campañas o piezas comunicacionales en los diferentes medios digitales propios para incentivar a la ciudadanía la revalorización de las temáticas relevantes de la gestión de la empresa	Piezas de comunicaciones en medios digitales propios de Aguas Nacionales	Comunicaciones	Febrero - diciembre de 2025					Se realizará en septiembre y en diciembre de 2025.	
Subcomponente 4															
Evaluación y revalorización a la gestión institucional	4.1				Autoevaluación y análisis de los métricas de los resultados de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) reuniones de autoevaluación y análisis de las métricas de campañas relacionadas con la rendición de cuentas de la empresa	Dos (2) presentaciones P.P de la autoevaluación y análisis de las métricas	Comunicaciones	Junio- diciembre 2025					Se realizará en septiembre y en diciembre de 2025.	
					Evaluación a visitas guiadas a los grupos de interés	Cincuenta (50) evaluaciones de visitas guiadas con grupos de interés de Aguas Nacionales	Informe de resultados	Gestión social	Febrero - diciembre de 2025	30%			70%	Aplicación de 40 evaluaciones a los grupos solicitantes de visita a la PTAR Aguas Claras, para poder establecer los parámetros de impacto de los recorridos, el procedimiento de entrega de contenido técnico, pedagógico educativo y la relevancia para las personas que visitan la Planta de Tratamiento Aguas Claras.	
Componente 4: Atención al Ciudadano															
Subcomponente	Actividades				Mesa	Producto	Responsable	Fecha			PRIMER SEGUIMIENTO		SEGUNDO SEGUIMIENTO		
Subcomponente 1															
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	1	1		Reuniones de seguimiento con la Dirección del proyecto	Tres (3) reuniones	Actas de reunión	Comercial	Febrero - diciembre de 2025	33.33%			67%	Los tres reuniones se llevaron a cabo los siguientes días: 1). 30 de abril de 2025 en la cual se realizó revisión de los trámites y otros procedimientos administrativos existentes. Los participantes de la reunión fueron el profesional del proyecto atención al cliente y la Directora del Proyecto. 2). 03 de junio de 2025 en la cual se	
Subcomponente 2															
Fortalecimiento de los canales de atención	2	2	2		Fortalecer la posibilidad de radicación de PQRS a través de la página web	Contar con una plataforma, amigable, interactiva y funcional para los usuarios.	Página web - pestaña de radicación de PQRS en línea	Comercial	Junio de 2025				0%	El día 03 de junio de 2025 se realizó reunión para la revisión del funcionamiento de la Página web, posibilidad de radicación de radicar PQRS en línea, lo cual se viene implementando desde 2024, quedando como compromiso gestionar con el administrador de la página web habilitar la posibilidad de radicar PQRS en línea. El módulo no pudo habilitarse debido a la finalización del convenio.	
	2.1				Realizar medición de indicadores de satisfacción en la atención, tiempos de atención, tiempo de espera y quejas en la atención por medio del sistema Digiserv	Doce (12) mediciones	Resultado de los indicadores	Comercial	Enero - diciembre de 2025	50%	50%		50%	Se realizó seguimiento de la queja que presentaron los usuarios frente a la atención que se les brinda en la oficina de atención clientes por parte de las auxiliares de procesos y jefe del proceso, se visualiza que de enero a junio no se registraron quejas en la atención.	
Subcomponente 3															
Talento Humano	3	3	3		Fortalecer competencias (capacitaciones) en la protección de datos personales y en servicios públicos (Contrato de condiciones uniformes, esquema diferencial)	Dos (2) capacitaciones	Registro de capacitaciones	Comercial	Junio y diciembre de 2025	50%	50%		50%	Se realizó capacitación en protección de datos personales desarrollada por la superintendencia de industria y comercio, la cual contó con la participación de los empleados de la empresa y se dejó claridad de participación en la misma. De igual manera se realizó capacitación en el esquema diferencial, cumpliendo de esta manera con lo propuesto en este punto. Se remite constancia de asistencia a la capacitación.	
Subcomponente 4															
Normativo y procedimental	4	4	4		Realizar la publicación mensual del informe de PQRS en la página web	Publicación de informes de PQRS	Informe de las PQRS	Comercial	Enero - diciembre de 2025	25%	publicación de los informes de los meses de enero a marzo		75%	Informe de PQRS por servicios de enero a junio y congresos con los años anteriores. Se publico hasta mayo, el de junio no se pudo publicar por la inhabilitación del portal web por la finalización del convenio.	
Subcomponente 5															
Relacionamiento con el ciudadano	5	5	5		Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana (Encuesta de satisfacción)	Una (1) encuesta	Encuesta de satisfacción publicada en la web	Comercial	Diciembre de 2025						

