

SubComponentes	Producto o entregable	Actividades	Dependencia Responsable	Seguimiento control interno del 01 enero al 30 abril 2022
Normativo y procedimental	Reingeniería de Procesos institucionales adelantada	Revisar los procedimientos internos asociados al proceso de servicio al ciudadano	Dirección administrativa y talento humano / MIPG	Actividades pendientes por realizar
Fortalecimiento de los canales de atención	Canal de atención virtual optimizado	Disponer para los grupos de valor un espacio de consulta ágil (estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositijs del portal)	Sistemas	Actividades pendientes por realizar
	Canal de atención virtual optimizado	Apoyar la generación de opciones de consulta ágil para: estado de las peticiones, gestor normativo e interacción con micrositijs del portal	Sistemas	Se tiene habilitados varios canales de recepción de PQRS en la pagina web de la entidad, via correo electronico y en la ventanilla de la oficina principa
	Canal de atención virtual optimizado	Implementar linea de whatsapp para la atencion de PQRS	Sistemas	Actividades pendientes por realizar
Talento Humano	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan a cursos: " en Habilidades para profesionales en la atención al público". Esto con el fin de desarrollar habilidades claves en la atención al público; tales como: La capacidad resolutive, la flexibilidad, la comunicación empática y la gestión del estrés.	Dirección administrativa y talento humano	Actividades pendientes por realizar
	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Ofrecer para que los servidores y contratistas cursos o talleres en Transparencia y AntiCorrupción. Esto con el fin de introducir al personal en el estudio de la lucha contra la corrupción y por la transparencia, desde una perspectiva de ética pública ciudadana.	Dirección administrativa y talento humano	Actividades pendientes por realizar
	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción" impartido por Udey; con el fin de fortalecer la cultura de la legalidad y la ética de lo público.	Dirección administrativa y talento humano	Actividades pendientes por realizar
	Plan Estrategico de Talento Humano ejecutado	Difundir la información necesaria para que los servidores y contratistas accedan al curso: "Servicio al cliente", dirigido por el SENA; esto con el fin de capacitar a los servidores públicos en un nuevo servicio de atención al cliente que permita ampliar la comunicación, resolviendo diferentes aspectos originados de un problema o inconformidad de un producto, logrando impactar positivamente la productividad y la competitividad de DAGUAS S.A. E.S.P	Dirección administrativa y talento humano	Actividades pendientes por realizar
	Plan Estrategico de Talento Humano Ejecutado	Desarrollar campañas de difusión del Código de Integridad, con el fin de que se conozcan y se apropien para mejorar la vocación del servicio en los servidores públicos de DAGUAS S.A. E.S.P	Dirección administrativa y talento humano / MPG	Se socializo con los lideres de cada dependencia