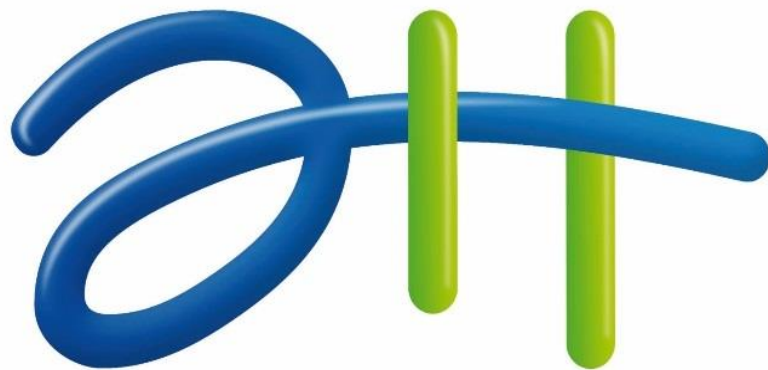


PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas del huila

...llevamos más que agua.

[www.aguasdelaHuila.gov.co]



DIAGNOSTICO

Aguas del Huila S.A E.S.P, concibe que la participación en la construcción de políticas y en la definición de lineamientos estratégicos, así como el control social a la gestión pública y la solución de problemas con el aporte de la ciudadanía hacen parte de los derechos ciudadanos así como de la concepción de un Estado democrático, por tanto el presente documento identifica y describe los espacios de participación que la Entidad tiene disponible y propone para los ciudadanos, entidades y empresas que interactúan con la misma.

Por tanto la Entidad promueve el ejercicio de participación ciudadana a través de la creación de escenarios que fortalezcan la interacción e integración con la ciudadanía para toma las decisiones de carácter político y/o administrativo. Por tal motivo se requiere del despliegue de instrumentos que faciliten y proporcionen la interacción permanente con los ciudadanos y demás Grupos o partes de Intereses, por tanto la Entidad ha adoptado un marco estratégico que busca favorecer el contacto permanente con la comunidad, conocer su percepción y apreciación, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional y su eficiencia administrativa. El presente documento se enmarca en el Proceso de gestión de la Comunicación, asociado al Procedimiento de Atención al Ciudadano Quejas, Reclamos, Peticiones y Sugerencias.

OBJETIVO GENERAL

Definir e identificar los espacios físicos y virtuales de participación e interacción ciudadana que permiten involucrar a los actores de la Entidad, la ciudadanía en general y demás grupos de interés a través de una comunicación en doble vía de la gestión administrativa, financiera y técnica de Aguas del Huila S.A E.S.P, para propiciar la participación concertada en la toma de decisiones que beneficie la Entidad y la satisfacción de las partes interesadas respecto a la prestación del servicio, permitiendo transparencia en la gestión de la Administración Pública.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar el funcionamiento de las formas de participación y control de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Fortalecer el contacto permanente con la comunidad, conocer su percepción y apreciación, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional.
- Mejorar el tiempo de respuestas de las PQRSD provenientes de las Entidad Gubernamentales y la ciudadanía en General.
- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, consolidando procesos comprensibles, oportunos, disponibles y completos.
- Hacer uso apropiado de las Herramientas Tecnológicas para el seguimiento a las PQRS, trámites y otros, con el fin de mejorar la comunicación y la efectividad en las respuestas.

MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACION CIUDADANA

La participación ciudadana es un Derecho y Deber Constitucional que le permite a los usuarios y clientes de los servicios intervenir de manera activa en la toma de decisiones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, por lo tanto la opinión e interés es indispensable para contribuir a la mejora continua de la Entidad.

Mecanismos Legales de Participación Ciudadana: Con el fin de garantizar la protección de los derechos ciudadanos, existen mecanismos para promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida pública, cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas para cada uno.

DENUNCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante respectiva investigación; Es necesario que se indique las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
PETICION	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular
QUEJA	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad
RECLAMO	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.
SUGERENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta, idea o indicación que la persona presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un trámite, relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública
SOLICITUD DE INFORMACION	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la Entidad Aguas del Huila s.a e.s.p, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad
SOLICITUD DE CONSULTA	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.

CICLO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

El Ciclo del Servicio al Ciudadano representa los momentos de atención mediante los cuales la Entidad tiene la oportunidad de mejorar y fortalecer la confianza ciudadana frente a la Empresa y su imagen institucional. Estas fases principalmente deben ser potencializadas por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

Las fases del ciclo de participación ciudadana para Aguas del Huila S.A E.S.P son:



Contacto: El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales de atención (presencial, móvil, virtual).

Consulta (Petición): Momento en el cual la Entidad analiza la manifestación de la Petición (solicitud, queja, reclamo, denuncia) con el fin de garantizar una respuesta oportuna.

Respuesta: Emitir comunicado, informe u oficio dando respuesta según las orientaciones de lo requerido, evitando trasladar al ciudadano nuevamente a la Entidad, de la misma manera explicar al ciudadano de principio a fin la ruta (paso a paso) de su petición, con el fin de mantenerse actualizado de la información institucional.

Aclaraciones: Frente a la petición revisar los elementos particulares del caso, resaltando el nivel informativo del requerimiento, con el propósito de garantizar una respuesta con calidad.

Evaluación (Satisfacción): instancia en que finaliza la atención y el ciudadano expresa que la información recibida satisface su petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o solicitud; Garantizando que el ciudadano se lleve la mejor información con respecto a la petición, lo cual condujo a buscar atención de la entidad.

ESPACIOS DE PARTICIPACION DE LA ENTIDAD

Aguas del Huila S.A E.S.P ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y ciudadanos del común, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad y de la misma manera poder interponer por parte de la comunidad peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitación o denuncias.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido definidos de la siguiente forma:



CANALES DE ATENCION A DISPOSICION DE LA CIUDADANIA



Aguas del Huila S.A. E.S.P, garantizará los anteriores derechos y demás consagrados en las normas complementarias del servicio de aseo, dejando a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de comunicación:

OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA:



- Municipio de Neiva (Huila) en la Calle 21 No. 1C-17; horario de atención al cliente de lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
- Municipio de Natagá: En la Carrera 7 No. 1-47
- Municipio de Paicol: En la Carrera 8 No. 5-29
- Municipio de Santa María: En la Calle 8 No. 3-55
- Municipio de Tarqui: En la Calle 8 No. 4-63



ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- | | |
|--------------------------------|--------------|
| ➤ Municipio de Neiva (Huila) : | (8) 8753181 |
| ➤ Municipio de Natagá: | 310 210 9036 |
| ➤ Municipio de Paicol: | 317 403 4826 |
| ➤ Municipio de Santa María: | 317 331 3126 |
| ➤ Municipio de Tarqui: | 316 529 0918 |



- Línea Gratuita 01 8000 952858

ATENCIÓN CORREO POSTAL:



- Municipio de Neiva (Huila) en la Calle 21 No. 1C-17; horario de atención al cliente de lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
- Municipio de Natagá: En la Carrera 7 No. 1-47
- Municipio de Paicol: En la Carrera 8 No. 5-29
- Municipio de Santa María: En la Calle 8 No. 3-55
- Municipio de Tarqui: En la Calle 8 No. 4-63



ATENCIÓN VIRTUAL:

- Página Web: www.aguasdelhuila.gov.co
- E-mail: info@aguasdelhuila.gov.co

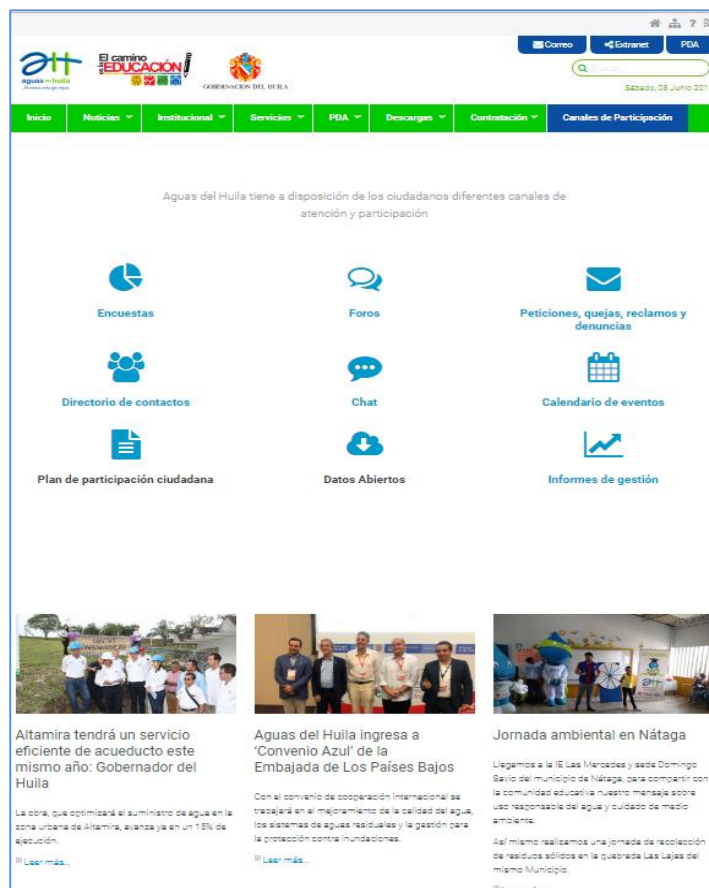


- página web: Bajo el siguiente link: www.aguasdelhuila.gov.co, mediante la cual publica información institucional, convocatorias, noticias recientes de los programas y proyectos que vienen adelantando, productos y servicios, normatividad, foros entre otros.



The screenshot shows the website interface with a navigation menu (Inicio, Noticias, Institucional, Servicios, PDA, Descargas, Contratación, Canales de Participación) and a main banner featuring a group of people in hard hats. The banner text reads: "Altamira tendrá un servicio eficiente de acueducto este mismo año: Gobernador del Huila". Below the banner is a section titled "Portafolio de Servicios" with the tagline "Aguas del Huila S.A. E.S.P. Levamos más que agua". The services listed are: Gerencia de Proyectos, Asistencia Técnica, Fortalecimiento Institucional, Operador Especializado, Venta de insumos, and Campañas de ahorro de agua.

- **Canales de Participación:** A través de la página web en el módulo de servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana (Canales de Atención), consolidando los siguientes mecanismos (**Encuestas, Foros, peticiones, quejas, reclamos, denuncias, directorio de contáctenos, chat, calendario de eventos, plan de participación ciudadana, datos abiertos e informes de Gestión**).



- **Redes sociales:** Aguas del Huila S.A E.S.P ha venido fortaleciendo sus redes sociales, a través de la generación de contenidos permanentes, con lenguaje claro y sencillo, de manera que se genere mayor dinámica e interacción con los clientes y/o usuarios, grupos de interés y comunidad en general.

Facebook



The screenshot shows the Facebook profile page for 'Aguas del Huila' (@aguasdelhuila). The profile picture is a group of people in white hard hats and shirts cutting a green ribbon. The page includes a cover photo of the same event. The left sidebar shows navigation options like 'Inicio', 'Información', 'Fotos', 'Opiniones', and 'Videos'. The main content area features a post with photos of children holding water filters. On the right, there are statistics: 4.5 stars from 12 reviews, 514 likes, 529 followers, and 311 views. The 'Información' section lists the address (Calle 21 No 10-17), phone number (8753161), website (www.aguasdelhuila.gov.co), and identifies it as a public service organization. A 'Transparencia De La Página' section is also visible.

Twitter



The screenshot shows the Twitter profile page for 'Aguas del Huila' (@aguasdelhuila). The profile picture is the same ribbon-cutting event. The header shows the Twitter logo and navigation icons. The profile bio reads 'En el agua del Huila SA E.S.P. #VamosPorCualquierAgua #AGuila'. The statistics show 1,173 tweets, 149 following, 1,077 followers, 146 likes, 9 lists, and 0 mentions. The main content area displays a tweet from 'Aguas del Huila' (@aguasdelhuila) dated June 16, 2015, about an environmental awareness program in San Agustín. The tweet includes photos of children and a link to a video. On the right, there is a 'Tu actividad de Tweets' section with a bar chart showing tweet activity over the last 7 days.

- Correo electrónico: Medio puesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones: info@aguasdelhuila.gov.co.

ANALISIS DOFA

Fortalezas: Permite informar la Gestión permanente de la Entidad con el respecto al sector de Agua Potable y Saneamiento Básico en el Departamento del Huila a la comunidad en General, contando con mecanismos de opiniones del ciudadano que sirvan para la mejora continua y fortalezcan el Plan de Desarrollo y las Metas de resultado.

Oportunidades: Mejora la cobertura de conocimiento y alcance de la Gestión que realiza la Entidad en el Departamento a nivel nacional e internacional, siendo punto de partida y ejemplo de diferentes entidades del orden nacional en la ejecución de los programas y proyectos adelantados en materia de Agua Potable y Saneamiento básico, lo cual conlleva a que la Empresa fortalezca el enlace con diferentes entidades.

Debilidades: Según la metas de productos que están plasmadas en el Plan de Desarrollo para cada una de las Vigencias, y dentro de lo reportado permanentemente en los medios de comunicación o canales de atención de la Entidad, existen proyectos los cuales generan retraso en el proceso contractual y ejecución de los mismos, por motivos de requerimientos del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio