

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021
AGUAS DEL HUILA S.A E.S. P



aguas del huila

...llevamos más que agua.

www.aguasdelhuila.gov.co



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, el presente documento constituye un marco de acción para Aguas del Huila S.A. E.S.P., orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés para el mejoramiento permanente de la entidad.

Para combatir la corrupción, es necesario afianzar la cultura de la integridad y robustecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información, integridad, control social y fortalecimiento institucional, razón por la cual el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de Aguas del Huila S.A. E.S.P., hace parte integral del direccionamiento estratégico de la entidad y acoge en su totalidad los lineamientos de la normatividad vigente.

Como resultado del plan, se priorizaron líneas de acción en cada componente que en la práctica se complementan entre sí y contribuyen al fortalecimiento del modelo de ambiente y cultura organizacional de la entidad. Con el fin de elevar los estándares de transparencia, integridad y prevención de la corrupción, en respuesta al análisis conjunto de las vulnerabilidades identificadas a través del diálogo con ciudadanos y grupos de interés y la evaluación del desempeño en los procesos.



OBJETIVO GENERAL

Formular la estrategia de la vigencia 2012 para la lucha contra la corrupción y la mejora de las relaciones con los ciudadanos que reciben los servicios de Aguas del Huila S.A. E.S.P., orientándolas a la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales de Aguas del Huila S.A. E.S.P., que atenten contra el cumplimiento de los retos estratégicos de la entidad.
- Planificar las estrategias orientadas a aumentar la satisfacción de los servicios que presta Aguas del Huila S.A. E.S.P., y fomentar la cultura del servicio en los servidores de la entidad.
- Simplificar la cadena de valor para los trámites priorizados a partir de las necesidades de los usuarios, el contexto y las capacidades institucionales
- Establecer la estrategia permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública

MARCO NORMATIVO

NORMA	OBJETO
73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011	<i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"</i>
Decreto 2641 de 2012	<i>"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"</i>
Ley 1712 de 2014	<i>"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."</i>
Ley 1757 de 2015	<i>"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"</i>
Decreto 124 de 2016	<i>"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</i>
Decreto 943 de 21 de mayo de 2014	por medio del cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, en cuanto a su estructura, módulos, componentes y elementos.

Tabla No. 2. Marco Normativo

GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

Para la formulación y construcción del Plan, se tomó como insumo la información desarrollada en el análisis del contexto estratégico de la entidad, el cual identifica los factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta para la formulación de las estrategias y acciones, permitiendo así la pertinencia en la intervención.

Σ ISION

Aguas del Huila S.A. E.S.P. Es una empresa prestadora de servicios integrales con proyección nacional que genera bienestar social y responsabilidad sociambiental

> SION

En el 2031, Aguas del Huila será el operador especializado Sur colombiano de servicios públicos domiciliarios y servicios integrales.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en el componente estratégico para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de la entidad, a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales, a partir de las directrices emanadas por cada una de las entidades líderes de política.

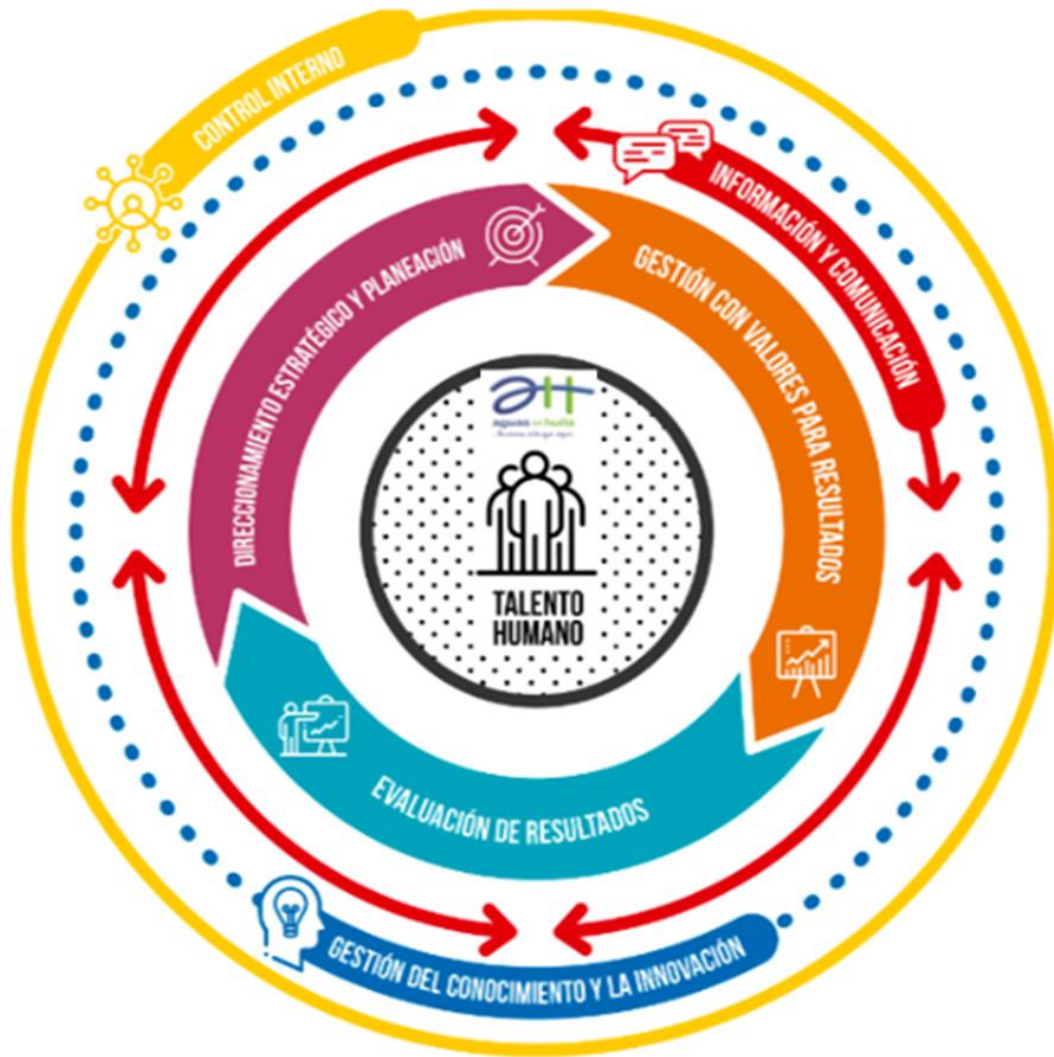
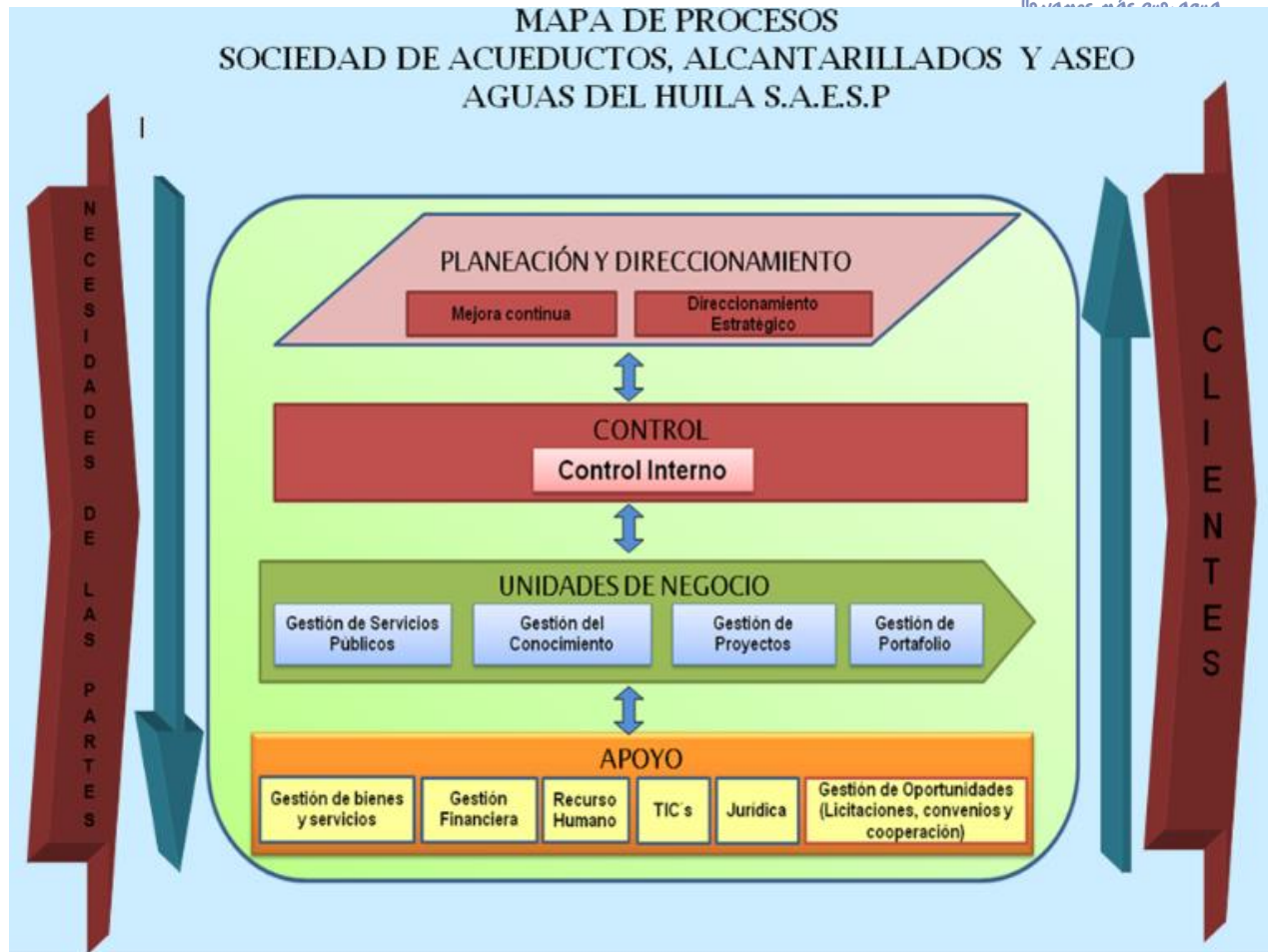


figura 1. modelo integrado de planeación y gestión MIPG

MAPA DE PROCESOS

Aguas del Huila S.A E.S.P., como parte del fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, cuenta con procesos que soportan la operación de los servicios prestados al ciudadano para que sean cada vez más pertinentes y efectivos y para que quienes los ejecutan, lo hagan consientes del impacto sobre los grupos de interés.



PRINCIPIOS RECTORES DE LA EMPRESA

Los principios por los que se rige la Entidad y los trabajadores de Aguas del Huila, en beneficio de la empresa y la ciudadanía en general, se definen así:

"Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: *Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.*

Respeto: *Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.*

Justicia: *Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con Equidad, igualdad sin discriminación"*

VALORES CORPORATIVOS

Valores Código de Integridad	Valores Código de ética y Buen Gobierno
Honestidad	Honestidad
	confidencialidad
	Lealtad
Respeto	Respeto
	Tolerancia
Compromiso	Compromiso
	Servicio
Justicia	Solidaridad
Diligencia	Responsabilidad

PRINCIPIOS GENERALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Empresa observará los siguientes principios en la atención al usuario:

SERVICIO DE CALIDAD: la Empresa y su personal deberán prestar un servicio con calidad y efectividad, basado en una administración abierta y accesible. Entendiéndose como un servicio con cortesía, objetividad e imparcialidad.

LEGALIDAD: la Empresa actuará conforme a las normas y procedimientos fijados por la legislación de servicios públicos y la normatividad vigente aplicable a la empresa.

IGUALDAD: La empresa respetará el principio constitucional de la igualdad, garantizando el trato no discriminatorio a sus usuarios según los términos establecidos en la ley.

COHERENCIA: la empresa será coherente en su conducta administrativa y operativa y cualquier excepción a este principio deberá justificarse debidamente.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN



FUENTE: ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. VERSIÓN 3

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Aguas del Huila S.A. E.S.P., Anualmente debe elaborar dicha estrategia, que contendrá, entre otras: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas anti trámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, la entidad puede incluir las iniciativas que consideren la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual estará a cargo de la oficina de planeación, además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

De igual forma, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, articulado con el que hacer de la entidad, mediante los lineamientos de las siete dimensiones y las diecisiete políticas.

1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Aguas del Huila S.A. E.S.P., en cumplimiento de su misión institucional genera acciones que permiten el logro de los objetivos propuestos y ejecuta diferentes actividades enmarcadas bajo una gestión por procesos que puede verse afectada por la presencia de riesgos. En este sentido, se identifica la necesidad de aplicar herramientas para prevenir su ocurrencia e identificar y potenciar posibles oportunidades, acogiendo los lineamientos de la Guía para la Administración de Riesgos.

Con la implementación de la guía se busca administrar los riesgos y prevenir la incertidumbre que causan los mismos en la gestión institucional, mediante el establecimiento de una política para su gestión, identificación y construcción del mapa de riesgos, su comunicación y consulta, monitoreo, revisión y seguimiento.

Para la gestión de riesgos de la entidad también se han tenido en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4, de 2018” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

En la estructuración del Sistema Integrado de Gestión de Aguas del Huila S.A. E.S.P., se ha incorporado la gestión del riesgo como eje fundamental y transversal de la misma, en este sentido el sistema incorpora los riesgos de procesos (direccionamiento y control, misionales y de apoyo), los inherentes a la implementación de los modelos de seguridad y privacidad de la información, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo; así como los de corrupción, los cuales son permanentemente monitoreados y evaluados con sus respectivos controles para minimizar su materialización.



POLITICAS ANTICORRUPCIÓN

Aguas del Huila S.A. E.S., a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de al Ciudadano, se compromete a involucrar al ciudadano en la formulación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestros partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad en la gestión pública, a rendirle cuentas al país con el objeto de mantener informada y generar espacios de diálogo con la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de metas institucionales, facilitando el acceso a la información pública

POLITICAS SOBRE RIESGOS

La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados y Aseo Aguas del Huila S.A. E.S.P reconoce y declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, para lograr su prevención y para obtener la reducción de su impacto.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad

determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA

1. Fomentar la cultura de la prevención del riesgo en todos los niveles de la organización.
2. Contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad a través de la gestión del riesgo.
3. Mantener los controles que permitan el adecuado aprovechamiento de los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad

CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La construcción del mapa de riesgos de Aguas del Huila y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se establece las fuentes o factores de riesgo, las causas del riesgo con base en el análisis de contexto de la entidad y del proceso, que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos y los institucionales; en el caso de riesgos de corrupción se gestionan todos los riesgos, incluyendo los referentes a los trámites y servicios.

La valoración de los riesgos implica el análisis de los mismos respecto a su probabilidad de ocurrencia y el impacto o consecuencias, si se llega a materializar alguno; para el caso de los riesgos de corrupción, el impacto se valora en función de las respuestas afirmativas que se dé a dé, conforme a los lineamientos del Departamento administrativo de la Función Pública. La combinación de probabilidad e impacto permite establecer la primera valoración del riesgo o "riesgo inherente".

Diagrama No. 2 fases de Gestión del Riesgo

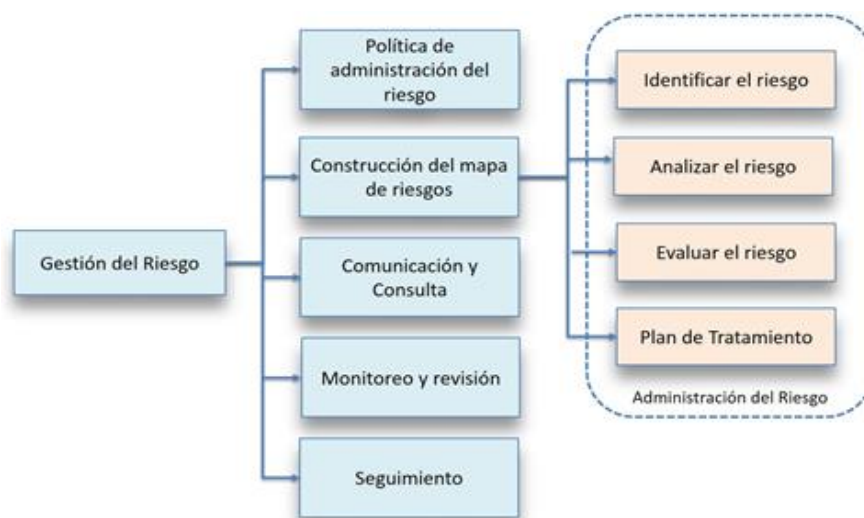


Tabla No. 1 niveles de riesgo

PROBABILIDAD	NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA			
	5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.	Extremo	Extremo	Extremo
	4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año.	Alto	Extremo	Extremo
	3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años.	Alto	Extremo	Extremo
	2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
	1	Rara vez	El evento puede ocurrir sólo en circunstancias excepcionales (poco comunes a normales)	No se ha presentado en los últimos 5 años.	Moderado	Alto	Extremo
					3	4	5
					Moderado	Mayor	Catastrófico
					IMPACTO		

Fuente. Construcción propia

En un segundo momento, la valoración comprende la evaluación del riesgo, mediante la cual se establecen los controles que tiene implementado en la entidad para prevenir, detectar o corregir los eventos no deseados; se valoran los mismos y se establece el "riesgo residual" o final.

Una vez se ha establecido el riesgo residual, se define las acciones que se van a implementar para dar tratamiento al mismo y prevenir su materialización. Para cada una de ellas se establece la fecha inicial y final para su desarrollo y los servidores responsables de su realización.

MONITOREO Y REVISIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Los directivos y líderes de proceso, en conjunto con los servidores que forman parte de su equipo, monitorean periódicamente el cumplimiento de las acciones que están definidas para mitigar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción.

Adicionalmente, revisan que los controles sean eficaces y eficientes, si se han presentado cambios en el contexto interno y externo, si hay información adicional respecto a los riesgos o si se han identificado riesgos emergentes que deban ser valorados.

El monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste en la valoración de estos. De igual forma, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Corresponde a la Oficina de Control Interno el hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y en sus procesos de auditoría analizar las causas, los riesgos y su evolución, y la efectividad y oportunidad de los controles establecidos para los mismos.

Los seguimientos se realizarán con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y sus resultados se publicarán en la página Web de la entidad en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente al corte.

LINEA DE ACCIÓN

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración de Riesgos	1	Formulación de la Política de Riesgos de la entidad.	Política de Riesgos formulada y socializada	Planeación	30-mar-20
	1,1	Socializar a los líderes de proceso, funcionarios y demás personal involucrado, la política de Administración de Riesgos para su adecuada aplicación y dejar las evidencias del respectivo proceso.	Socializar la Política Administración de Riesgo a todos los funcionarios de la entidad.	Planeación	15-abr-20
	1,2	Actualizar el mapa de riesgos de todos los procesos de la empresa, basado en la guía metodológica para la gestión integral de riesgos de la función publica.	Mapa de riegos por procesos actualizado.	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	30-dic-20
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Realizar la identificación, y ajuste al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con todos los procesos de la entidad, basado en la guía de la Función Publica.	Mapa de Riesgos de Corrupción ajustado para la vigencia 2021.	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	30-dic-20

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción					
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	2,1	Revisar y ajustar cuando sea necesario el mapa de riesgos de corrupción	Comunicar a la Oficina asesora de planeación el ajuste.	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	De ser necesario
3. Consulta y Divulgación	3	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción al ciudadano en cartelera oficial, pagina web y a los trabajadores de la Empresa.	Mapa de Riesgo de Corrupción 2021 socializado y publicado en la página web.	Planeación	10-may-21
4. Monitoreo y Revisión	4	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2021.	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	30-dic-21
5. Seguimiento	5	Consolidación Reporte cumplimiento actividades Mapa de Riesgo de Corrupción 2021.	Mapa de Riesgo de Corrupción 2021 consolidado y remitido a Oficina de Control Interno para su evaluación y seguimiento.	Planeación	30-dic-21
	5,1	Seguimiento y Evaluación Cuatrimestral al Mapa de Riesgo de Corrupción 2021.	Informe de la Oficina de Control Interno, Publicado en página web del seguimiento realizado al Mapa de Riesgos de Corrupción 2021,	Oficina Control Interno	30-dic-21

2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”. Aguas del Huila S.A. E.S.P., en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

COMPONENTE 2: Racionalización de Tramites.						
Procesos		Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Racionalización de Tramites	1	Retroalimentación de la información publicada en el SUIT		Ingresar la información mensualmente al SUIT.	TIC	SEMESTRAL
	1,1	Realizar estrategias con los tramites ya publicados para mejorar o actualizar el procedimiento que le permita al usuario recibir el servicio con mayor rapidez.		Escoger dos trámites para realizar la estrategia de racionalización. La actividad para la racionalización de estrategias se debe programar en SUIT, para que quede vigente.	TIC	30-dic-21
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO						

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La empresa "AGUAS DEL HUILA – E.S.P.", dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y Documento COMPES 3654 de 2010, el cual define a la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos, como resultado final de la gestión y desarrollo ejecutado por la empresa, establece esta labor con el fin de participarle a los ciudadanos la gestión y compromiso que se tiene con la comunidad de prestar un buen servicio y realizar una audiencia de control social con transparencia.

La finalidad de la rendición de cuentas es responder ante el ciudadano por la gestión, las obligaciones y deberes que tenemos como empresa, y permitir el espacio para que la comunidad participe y de este modo afianzar la relación Empresa-Comunidad la cual ayuda a fortalecer la confianza en la comunidad y obtener el reconocimiento por una labor transparente y de calidad. Constantemente se realizará rendición de cuenta con los usuarios, publicando mediante la página de la empresa www.aguasdelhuila.gov.co y redes sociales, la información concerniente a la gestión, noticias y acciones con los cuales se busca tener una constante retroalimentación con los usuarios, según las directrices establecidas en el documento "Estrategia Rendición de cuentas", realizará anualmente una audiencia pública, en conjunto con la Gobernación del Huila, para la rendición de cuentas conforme los principios constitucionales de Transparencia, Responsabilidad, Eficacia, Eficiencia y participación en el manejo de los recursos públicos.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1	Realizar Convocatoria Pública , de acuerdo a la normatividad vigente, alineado con la Gobernación del Huila	Convocatoria Pública	Planeación.	15-dic-21
	1,1	Elaborar el informe de gestión 2021.	Informe elaborado y publicado en la pagina web de la empresa.	Planeación	30-dic-21
	1,2	Presentar informe de gestión a la Junta directiva.	Presentación de Informe.	GERENCIA	15-dic-21
	1,3	Publicar en la página web los proyectos de inversión (POIR), programas sobre los avances, y beneficios alcanzados.	Publicaciones realizadas.	PLANEACIÓN	SEMESTRAL
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2021/ deben hacer presencia todos los jefes de área.	Audiencia Rendición de Cuentas	GERENCIA	20-dic-21
	2,1	Generar espacios de diálogo con la ciudadanía	Al finalizar la audiencia publica se da espacio para la comunidad, haciendo preguntas con relación a la Empresa, para que la gerencia responda a las inquietudes.	GERENCIA	20-dic-21
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Motivar la participación de la rendición de cuentas para la comunidad.	Radio, pagina web, Facebook live, cartelera informativo.	TIC	20-dic-21
	3,1	Diseñar, aplicar y publicar los resultados de la encuesta sobre la percepción de la ciudadanía	Una encuesta publicada.	Planeación	28-dic-21
	3,2	Revisar el autodiagnóstico y ajustarlo para cumplimiento de MIPG de rendición de cuentas y mejorar el proceso.	Cumplimiento MIPG	Planeación	30-dic-21
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4	Evaluar el evento de la Rendición de cuentas, a través de una encuesta de percepción.	Encuesta realizada en la rendición de cuentas.	Planeación	30-dic-21

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública".

Así mismo, Con el fin de hacer más eficiente la atención al usuario a la hora de interponer una petición, queja o reclamo o solicitar información sobre un trámite o servicio, se ha destinado los siguientes canales de información para facilidad del usuario:

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO					
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.	Realizar un diagnostico sobre la estructura física del área comercial, para garantizar a largo plazo la accesibilidad al ciudadano o usuario.	Diagnostico a infraestructura.	Área de talento humano	30/12/2021
	1,1	Realizar acompañamiento al área de atención al cliente, para lograr la actualización de los procedimientos.	Actualización de procesos y procedimientos	Planeación	30/12/2021
2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2	Verificar que la línea GRATUITA 018000952858 haga los cierres respectivos a las ordenes solicitadas por los usuarios.	Cierre de ordenes/verificaciones mensuales	Área Comercial y Control Interno	30-dic-21
	2,1	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en el área comercial para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Área Comercial	30-dic-21
3. Talento Humano	3	capacitar al personal en atención al cliente para la línea gratuita 018000952858 y atención presencial para los usuarios.	Capacitación realizada	Área administrativa y financiera	30-dic-21
4. Normatividad y Procedimental	4	Actualización de los procedimiento del área de atención al cliente	Procedimiento actualizado	Planeación	30-dic-21
	4,1	Realizar seguimiento a los derechos de petición del área de atención al cliente.	Seguimientos semestrales	Área Jurídica y Control Interno	Semestral
	4,2	Realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D) de acuerdo con la normatividad. (Autoevaluaciones, Acciones preventivas y correctivas).	Seguimientos semestrales	Área jurídica, Servicios Públicos y Control Interno	30/06/2021 22/12/2021
5. Relacionamiento con el ciudadano	5	Medir la Percepción del ciudadano en relación con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de la empresa.	Una encuesta	Servicios Públicos	30-dic-21
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO / AVANCE					

5. QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, está orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección (CONPES 167 DE 2013).

De esta manera, Aguas del Huila S.A. E.S.P, se ha comprometido con la adecuada implementación de la Ley 1712 de 2014, a través de la publicación permanente de la información institucional. Para tal fin, en la página web de la entidad está disponible la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, en la que se publica toda la información definida en el marco del Decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015 del Ministerio de las TIC, así como información adicional de interés para los actores del sector y para la ciudadanía en general, fortaleciendo, especialmente, la información sobre los ejercicios participativos realizados.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 en página web de la entidad	Página WEB acorde Ley 1712.	TIC	30/12/2021
	2	Ajustar la página web de acuerdo a la Directiva # 006 del 2019 de la Procuraduría General de la Nación. Índice de Transparencia y Acceso a la Información-ITA	Ajuste a página web de la empresa	TIC	30-dic-21
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2,1	El Registro o inventario de activos de Información, se debe actualizar semestralmente.	Actualización semestral de activos de la información.	TIC	30/06/2021 28/12/2021
	2,2	Publicar en el SIGEP lo establecido en la ley 2013 del 2019, por la Presidencia de la Republica.	Publicación de las Declaraciones de Bienes y Rentas	Talento Humano	28-dic-21
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	3	Continuar con el mejoramiento de los medios electrónicos en el sitio web institucional para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Accesibilidad en la página web a población en situación de discapacidad	TIC	27-nov-21
	3,1	Actualizar la información de los tramites de la empresa publicados en el SUIT.	Actualizar el SUIT	TIC	28-dic-21
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4	Seguimiento al acceso a información pública, se debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.	Seguimiento al acceso de la información.	GERENCIA	31/03/2021 30/06/2021 30/09/2021 28/12/2021

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
		4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			
	4,1	Registrar y publicar las hojas de vida de los servidores públicos y trabajadores oficiales de la empresa en el SIGEP.	Registro y publicación al SIGEP	Talento Humano	Permanente
	4,2	Registrar y publicar las hojas de vida de los contratistas de la empresa en el SIGEP.	Registro y publicación al SIGEP	Jurídica	Permanente
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO					