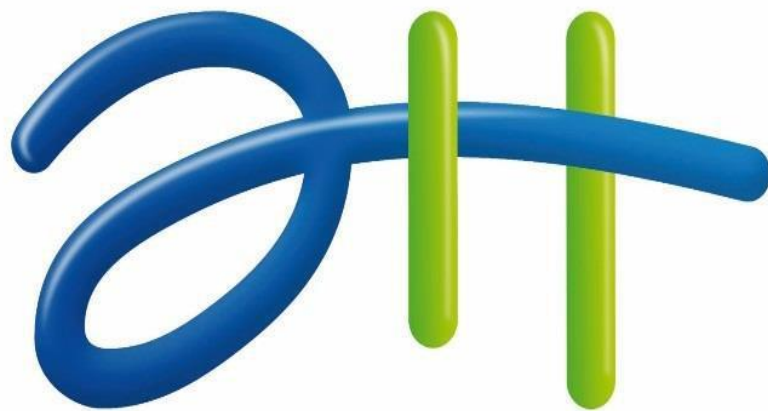


POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO  
AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas del huila  
...llevamos más que agua.

[ [www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co) ]



## Contenido

1.	PRESENTACIÓN.....	3
2.	INTRODUCCIÓN.....	4
3.	JUSTIFICACIÓN.....	4
4.	GENERALIDADES.....	5
4.1.	RESEÑA HISTORICA.....	5
4.2.	UBICACIÓN.....	6
5.	PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	7
5.1	MISIÓN.....	7
5.2.	VISIÓN.....	7
6.	MARCO LEGAL.....	8
7.	OBJETIVOS.....	9
7.1.	OBJETIVO GENERAL.....	9
8.	PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES.....	9
9.	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	11
9.1.	ALCANCE.....	11
9.2.	APLICABILIDAD.....	12
9.3.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO.....	12
9.4.	IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS.....	12
9.5.	COMUNICACIÓN.....	17
9.6.	EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	18
10.	CONCLUSIONES.....	19
11.	RECOMENDACIONES.....	20
12.	VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	21

## 1. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional en pro de la ciudadanía se formula esta la Política de Servicio al Ciudadano enmarcada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos para generar valor a lo público.



## 2. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Colombia ha logrado sustantivos avances en la modernización de la Empresa Pública; sin embargo, esta reforma necesita un impulso decidido en cuanto a los servicios y a la atención que se prestan a la ciudadanía. Por ello, el Gobierno de Nacional está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento del Estado dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano<sup>1</sup>.

El gobierno Nacional, ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la Empresa pública, generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

El presente documento, establece la metodología o estructura que tendrá la política de Servicio al Ciudadano, para lo cual, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: marco legal; seguidamente se presentan el objetivo general y los objetivos específicos; posteriormente se realiza el desarrollo de la política, la cual está conformada por alcance, aplicabilidad, nivel de cumplimiento, estrategias a implementar, comunicación y evaluación y seguimiento; finalmente se presentaran conclusiones y recomendaciones.

## 3. JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene Aguas del Huila S.A. E.S.P. en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, es emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos para generar valor en lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de Aguas del Huila S.A. E.S.P. y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos.

Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de

los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Se debe tener en cuenta que la mayor fortaleza de los municipios son los ciudadanos, por lo cuales se debe construir mayores niveles de equidad, respetando sus derechos, satisfacer sus necesidades y atender sus trámites y servicios que demande. Es fundamental que todos los servidores públicos entiendan que el ciudadano es el pilar y centro de la gestión.

## 4. GENERALIDADES

### 4.1. RESEÑA HISTORICA

La creación de la empresa AGUAS DEL HUILA se ubica dentro del proceso descentralizador iniciado al final de la década de los ochenta por el Estado Colombiano, mediante el cual se trasladó de la Nación numerosas competencias y funciones administrativas a los Municipios y a los Departamentos como entidades territoriales. Lo anterior condujo a la liquidación y fusión de diversas entidades del orden nacional y a la creación de otras del nivel regional, como los EMPOS, o Empresa de Obras Sanitarias. En el Huila se creó EMPOHUILA, quien administró los servicios de acueducto y alcantarillado en varios municipios del Departamento.

En el contexto antes mencionado, al finalizar la década de los ochenta, el Instituto Nacional de Salud sufrió una serie de reformas, una de ellas consistió en la supresión de las Seccionales de la División de Saneamiento Básico Rural. En el caso del Departamento del Huila ello ocurrió en el año de 1989, y a partir de esa fecha las funciones desarrolladas por esos organismos en virtud de la desconcentración administrativa, fueron trasladadas al Instituto de Desarrollo Municipal del Huila, IDEHUILA, establecimiento público del orden departamental.

Así las cosas, mediante la Escritura Pública No. 568 del 28 de febrero de 1990, protocolizada en la Notaría Primera del Círculo de Neiva, en desarrollo de la autorización contenida en la Ordenanza No. 038 surgió la Empresa, AGUAS DEL HUILA S.A. creada como una entidad descentralizada indirecta del orden departamental, sometida a las normas propias de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Adoptando la forma de una Sociedad por Acciones.

La empresa se crea en concurrencia armónica del Departamento y sus municipios integrando la sociedad como una entidad especializada dentro del sector de agua y saneamiento, siendo gobernador el Dr. Félix Trujillo, quien actúa en nombre y representación del departamento como socio mayoritario con 42.900 acciones.

En su inicio, la sociedad quedó integrada por todos los funcionarios que hacían parte de la Seccional del Instituto Nacional de Salud, siendo su primer gerente, el ingeniero auxiliar de este organismo adscrito, Henry Castro Gerardino, durante los cuatro primeros años, contó para su funcionamiento con recursos de la Nación, como estaba contemplado en la ley, disminuyendo estos recursos gradualmente hasta su independencia total.

En noviembre de 2005 la Sociedad se Transforma en una Empresa administradora y operadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, sometida al Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios de nuestro País – Ley 142 de 1994. En la actualidad se presta servicios públicos en 05 Municipios del Huila a través de Convenios Interadministrativos.

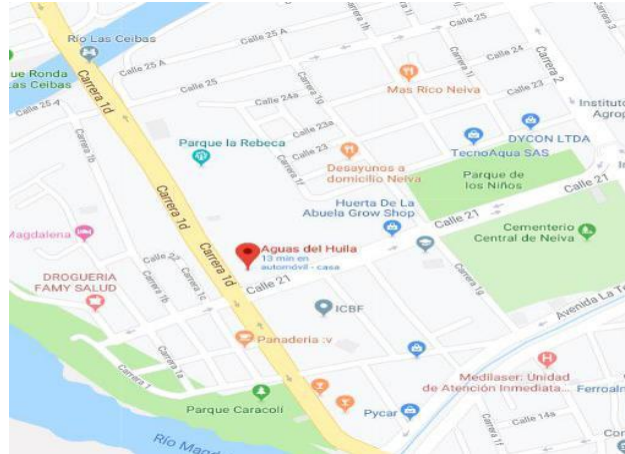
Su mercado objetivo está constituido prioritariamente por los municipios del Departamento del Huila, pero su proyección es de carácter Nacional, como lo evidencia su presencia en el Departamento del Tolima y en San Andrés y Providencia.

El objeto social de la entidad en la actualidad, es la explotación y prestación de servicios públicos de acueducto, Alcantarillado y Aseo y en desarrollo del mismo, diseñar, construir, administrar, operar, mantener, sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, comercializar bienes, servicios y prestar asesoría en las actividades relacionadas con su objeto.

## 4.2. UBICACIÓN

Su Oficina principal se encuentra ubicada en el departamento del Huila, municipio de Neiva, sobre la avenida Tenerife en la Calle 21 N° 1c -17, A 2°56'00" de latitud Norte y 75°17'56" de longitud al Oeste del meridiano de Greenwich, con altitud de 442 msnm y Temperatura media de 30 °C, Limita al norte, con los municipios de Aipe y Tello; al sur, con los de Rivera, Palermo y Santa María; al este, con el departamento del Meta; y, al oeste, con el Tolima.





Con Sucursal en los siguientes municipios:

MUNICIPIO	UBICACION
NATAGÁ	Carrera 7 No. 1-47
PAICOL	Carrera 8 No. 5-29
SANTA MARÍA	Calle 8 No. 3-55
TARQUI	Calle 8 No. 4-63

## 5. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 5.1 MISIÓN

Aguas del Huila S.A. E.S.P. es una entidad encausada a fortalecer integralmente el sector de agua potable y saneamiento básico, contribuyendo así a la sostenibilidad de las regiones y al mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores.

### 5.2. VISIÓN

En el 2020, Aguas del Huila S.A E.S.P., actuara como autoridad sectorial, siendo un modelo de oferta integral de bienes y servicios en agua potable, saneamiento básico y ambiente.

## 6. MARCO LEGAL

- Resolución No. 597 de 2019 del 20 de Agosto de 2019, “Por medio de la cual se crea la Oficina del Servicio al Ciudadano; para la Sociedad de Acueductos, Alcantarillado y Aseo - Aguas del Huila S.A. E.S.P.”
- Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Empresa Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Empresa al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Decreto 1499 de 2017: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.



## 7. OBJETIVOS

### 7.1. OBJETIVO GENERAL

- Diseñar la política de Servicio al Ciudadano con el objetivo de garantizar los derechos a la ciudadanía y un trato digno, emprendiendo acciones bajo los principios de transparencia dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos satisfaciendo sus necesidades y generando valor a lo público.
- Generar lineamientos dirigidos a elevar la eficiencia y transparencia de la Entidad, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano.
- Diseñar estrategias que permitan la ejecución de la política.
- Generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

## 8. PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES

**Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

**Transparencia:** Es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores (as), el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos (as), que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas, visibilización de la información, la integralidad y la lucha contra la corrupción.

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten

**Celeridad:** Está representado por las normas que impiden la prolongación de los plazos y eliminan trámites procesales superfluos y onerosos. Así, la perentoriedad de los plazos legales o judiciales

**Imparcialidad:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, al trato digno y al deber de proceder bajo un criterio imparcial, es decir, sin sesgos, prejuicios o tratos diferenciados de ningún tipo hacia ninguna persona.

**Equidad:** la equidad está directamente relacionada con la justicia social, los seres humanos son iguales en dignidad y por tanto tienen las mismas oportunidades para su desarrollo humano. La equidad está vinculada con la diversidad, por esto también debe expresarse en reconocimiento, inclusión y ausencia de discriminación por cualquier condición o situación.

**Diversidad:** Radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos

**Identidad:** Reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.

**Moralidad:** Está constituida por un conjunto de normas y valores que representan el modelo de conducta que debe ser seguido por los individuos en su vida social. La **moral** es aquello que permite diferenciar aquello que está bien de lo que está mal.

**Solidaridad:** Es el accionar que promueve, la cooperación, el respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad, articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.

**Tolerancia:** Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas aunque no coincidan con las propias.

**Atención Diferencial Preferencial:** Todos los servidores o particulares de Aguas del Huila encargados de la atención a la ciudadanía, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

**Accesibilidad:** La Administración propende por un servicio al alcance de la ciudadanía que les permita el ingreso a los diferentes canales de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.

**Inclusión:** Es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

**Oportunidad:** Es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

## 9. POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Aguas del Huila S.A. E.S.P., tiene el objetivo de prestar servicios con estándares de alta calidad, orientando sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, enmarcado dentro de los principios fundamentales de la función pública, de igualdad, moralidad, respeto, celeridad, e imparcialidad; asentado en valores como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia busca constante del cumplimiento de las prácticas del buen gobierno mediante las estrategias “Ventanilla Hacia Adentro” y “Ventanilla Hacia Afuera”.

Conforme a lo anterior todos los servidores y/o colaboradores tienen el compromiso de prestar un servicio oportuno, cordial y eficiente con trato digno mediante la racionalizando trámites y ofreciendo las mejores condiciones de los diversos productos y servicios ofrecidos por la entidad otorgando respuesta eficaz a todas sus solicitudes y requerimientos PQRDF de manera respetuosa y conforme a los términos de ley.

### 9.1. ALCANCE

La política de Servicio al Ciudadano busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos para generar valor en lo público.

## 9.2. APLICABILIDAD

La política de Servicio al Ciudadano será aplicable a todos los servidores de Aguas del Huila S.A. E.S.P., con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de comportamiento de los servidores públicos del Departamento, por el mismo hecho de servir a la ciudadanía.

Es compromiso y responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla en el desarrollo de cualquiera de sus actividades, servicios o consultas.

La presente política será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por la ley o la función pública.

## 9.3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO

La Política de Servicio al Ciudadano de Aguas del Huila S.A. E.S.P. será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de planta, contratistas, practicantes, proveedores y terceros; esta política abarca clientes internos que son las dependencias que componen la estructura de la Empresa.

Se espera que se adhieran en un 100% a la política todas las dependencias y personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad. La política será objeto de evaluación aplicando mecanismos de mejoramiento continuo que involucren participación, compromiso, cooperación, adaptación e inversión de la entidad.

## 9.4. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- La Subgerencia Administrativa de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo de evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las

estrategias e instrumentos necesarios de la implementación de la política y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación de los resultados.

- La aplicación de la presente Política y sus respectivas estratégicas, es responsabilidad de los actores del servicio quienes se regirán por los procedimientos, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Gerencia o la subgerencia Administrativa de Servicio al Ciudadano en desarrollo, complementación y/o modificación y en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento continuo de los servicios que se prestan.
- Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios suscriptores o grupos de interés atendidos.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- La subgerencia Administrativa a través de sus servidores públicos es la encargada de la atención a la ciudadanía y de recibir, tramitar y resolver todas las solicitudes, requerimientos y PQRDF que los ciudadanos formulen.
- Los servidores públicos de la entidad son los encargados de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.
- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)
- La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos teniendo en cuenta los lineamientos de lo establecido en la NTC 6047.
- La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:

- ✓ Visual
  - ✓ Auditiva
  - ✓ Cognitiva
  - ✓ Mental
  - ✓ Sorda ceguera
  - ✓ Múltiple
  - ✓ Física o motora"
- 
- Incluir dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
  - Hacer uso del manual de atención Incluyente y los protocolos de servicio al cliente para la atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
  - Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
  - Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias
  - El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:
    - ✓ Existe un responsable(s) de la Empresa del Sistema.
    - ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos.
    - ✓ Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.
    - ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios.
    - ✓ Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
    - ✓ Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.

- ✓ Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad.
  - ✓ Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.
  - ✓ Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.
  - ✓ Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - ✓ Asigna único y consecutivo número de radicado e radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc.)".
- Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros.
  - Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
  - Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
    - ✓ Localización física de sede central y sucursal o regional.
    - ✓ Horarios de atención de sedes centrales y sucursales o regionales.
    - ✓ Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax.
    - ✓ Carta de trato digno.
    - ✓ Listado de trámites y servicios.
    - ✓ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias.
    - ✓ Correo electrónico de contacto de la Entidad.
    - ✓ Noticias.
    - ✓ Información relevante de la rendición de cuentas.
    - ✓ Calendario de actividades.
  - Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
    - ✓ Mecanismos para la atención al ciudadano.
    - ✓ Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.



- ✓ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno).
  - ✓ Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad.
  - ✓ Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información".
- 
- El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población.
  - Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención.
  - Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
  - Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.
  - Garantizar atención por lo menos durante 40 horas a la semana.
  - Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio.
  - Publicar y mantener actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.
  - Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
  - Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
  - Contar con el formato de autorización para la recolección de los datos personales del ciudadano.
  - Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.
  - Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
  - Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
  - Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones.
  - Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Actualizar su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.
- Contar con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:
  - ✓ El reconocimiento de un derecho fundamental
  - ✓ Peticiones presentadas por menores de edad
- En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.
- Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
- Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:
  - ✓ Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
  - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
  - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.
  - ✓ Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.
- Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.
- Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.

## 9.5. COMUNICACIÓN

La divulgación de la Política debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional y jerarquía de la Empresa.

## 9.6. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El seguimiento es un instrumento indispensable para la implementación adecuada de la política. Se trata de contar con la opción de supervisar el avance o, en su caso, los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.

ACTIVIDADES DE GESTION	META	UNIDAD DE MEDIDA	EVALUACION DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES IMPLEMETADAS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Realizar la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés	Caracterización de Usuarios	Documento Caracterización	Caracterización	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a las instalaciones a las personas en condiciones de discapacidad	Mejorar el ingreso de las Instalaciones	Presupuesto de Inversión	Presupuesto invertido mejoramiento de las instalaciones / Total de presupuesto programado para mejoramiento de las instalaciones	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	Garantizar Incluyente a toda población	Ejecución de Presupuesto	Presupuesto ejecutado /presupuesto Programado	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023

Garantizar la calidad del servicio al ciudadano mediante la implementación de protocolos de servicio.	Documentar los protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano	El uso de los Protocolos de servicio al ciudadano	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023
La entidad elabora informes estadísticos sobre las PQRDF atendidas	Verificar la oportuna atención de las PQRDF	Informe PQRDF	N° de Informes realizados/N° de Informes programados	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano.	Diseñar encuestas de medición de satisfacción del usuario	Encuestas de satisfacción del usuario	Número de Encuestas realizadas / Total de Encuestas programadas	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023
Capacitar a los servidores públicos de la entidad sobre todos los temas relacionados con la política de servicio al ciudadano	Capacitar al personal en temas de servicio al ciudadano	Capacitación	Número de capacitaciones realizadas en Servicio al Ciudadano / Total de capacitaciones programadas en Servicio al Ciudadano	Subgerencia Administrativa	Diciembre de 2023

## 10. CONCLUSIONES

- La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público
- El desarrollo de las estrategias permite a la entidad generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.
- El autodiagnóstico realizado a la política de Servicio al Ciudadano, Resulta necesario que Aguas del Huila S.A. E.S.P. implemente la Política de Servicio al Ciudadano y

establezca un plan de acción para mejorar la calificación de los componentes que integran la política y lograr así alcanzar su máxima puntuación;

## 11. RECOMENDACIONES

- Implementar la política de Servicio al ciudadano con el fin busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público.

- Es necesario que todos los funcionarios de Aguas del Huila S.A. E.S.P. oriente sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la Empresa en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.
- Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política y hacer evaluación de su avance para determinar los problemas que registre el desarrollo de la misma para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.

## 12. VIGENCIA Y AVISO POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Política de Servicio al Ciudadano de Aguas del Huila S.A. E.S.P. será divulgada y publicada en la página web, [www.aguasdelhuila.gov.co](http://www.aguasdelhuila.gov.co).

**GERENTE**

**AGUAS DEL HUILA E.S.P.S.A**

