

**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P.**

**1.**

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción							
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Indicador	% Cumplimiento
<b>1. Política de Administración de Riesgos</b>	1.1.1.	Formular la Política de Administración de Riesgo	Política de riesgos formulada	PLANEACIÓN	MARZO DE 2022	Política de Riesgos formulada de acuerdo a la normativa actual	100% de cumplimiento
	1.1.2.	Socializar la Política de Administración de Riesgos	Política socializada con la Entidad	PLANEACIÓN	MARZO DE 2022		100% de cumpliendo
<b>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2,1	Revisar y ajustar cuando sea necesario el mapa de riesgos de corrupción y tener en cuenta la política de administración del riesgo	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	Nº de riesgos revisados y ajustados	100% de cumplimiento
<b>3. Consulta y Divulgación</b>	3	Publicar la matriz de riesgos en la página web.	matriz de riesgos publicada en la página web.	Planeación	Marzo de 2022		100% de cumplimiento
<b>4. Monitoreo y Revisión</b>	4.	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2023.	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	Cuatrimestral	Nº de actividades monitoreadas / Nº de actividades del mapa de riesgos de corrupción.	60% de cumplimiento
<b>5. Seguimiento</b>	5	Inspeccionar la administración de los riesgos por parte de los procesos y publicarlos en la página web	Mapa de Riesgo de Corrupción 2023 consolidado y remitido a Oficina de Control Interno para su evaluación y seguimiento.	Planeación	15-dic-22		

COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción								
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Indicador	% Cumplimiento	Observaciones
	5.1	Presentar informe al Comité de Gestión y Desempeño de la oficina Atención al ciudadano de relación con el ciudadano con el propósito de tomar decisiones y detectar oportunidades de mejora	Acta del Comité de Gestión y Desempeño Informe relación con el ciudadano	Planeación	30/12/2022			

2.

COMPONENTE 2: Racionalización de Tramites.								
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Indicador	% de cumplimiento	Observaciones
1. Racionalización de Tramites	1	Retroalimentación de la información publicada en el SUIT	Ingresar la información cada cuatro meses al SUIT.	TIC	CUATRIMESTRAL			
	1,1	Realizar estrategias con los trámites 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, LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	CUATRIMESTRAL			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO								

3.

Componente 3: Rendición de Cuentas								
Procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Indicador	% de cumplimiento	Observaciones
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1	Realizar Convocatoria Pública , de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Planeación.	30-02-2022		100 % de cumplimiento	Se encuentra en la página web y redes sociales de la entidad la convocatoria pública para la respectiva rendición de cuentas vigencia 2022.
	1,1	Establecer estrategia de ejecución de las actividades de diálogo de los ejercicios de rendición de cuentas con base en los temas de interés priorizados para la ciudadana	Cronograma de rendición de cuentas	GERENCIA	1 -29 de marzo 2022		100% de cumplimiento	En la página web de la entidad se encuentra el link donde la ciudadanía se puede hacer partícipe de la audiencia de rendición de cuentas (OBSERVACIÓN, EVALUACIÓN, PROPUESTA, RECOMENDACIÓN, PREGUNTA
	1,2	Elaborar el informe de gestión 2022.	Informe elaborado y publicado en la página web de la empresa.	Planeación	31-01/22		100% De cumplimiento	El informe de gestión fue elaborado y se encuentra publicado en la página web de la entidad.
	1,3	Presentar informe de gestión.	Presentación de Informe.	GERENCIA	29-03-22		100% de cumplimiento	
	1,4	Publicar en la página web los proyectos de inversión (POIR), programas sobre los avances, y beneficios alcanzados.	Publicaciones realizadas.	PLANEACIÓN	CUATRIMESTRAL			

<b>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2022.	Audiencia Rendición de Cuentas	GERENCIA	30-03-2022		-	La audiencia de rendición de cuentas se realizará el 15 de mayo del 2023
	2,1	Generar espacios de diálogo con la ciudadanía	Al finalizar la audiencia pública se da espacio para la comunidad, haciendo preguntas con relación a la Empresa, para que la gerencia responda a las inquietudes.	GERENCIA	30-03-2022			
<b>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3	Motivar la participación de la rendición de cuentas para la comunidad.	Página web, Facebook live, cartelera informativa. Redes en general	TIC	Febrero y Marzo de 2022	Nº de espacios de redes de la entidad en el que se motivó la participación ciudadana/Nº de espacios de redes de la entidad	100% de cumplimiento	En cada uno de los espacios de redes de la entidad se está motivando la participación de la ciudadanía en la audiencia de rendición de cuentas.
	3,1	Aplicar y publicar los resultados de la encuesta sobre la percepción de la ciudadanía	Una encuesta publicada.	Planeación	10-04-22	Nº de encuestas aplicadas y publicadas		
	3,2	Revisar el autodiagnóstico y ajustarlo para cumplimiento de MIPG de rendición de cuentas y mejorar el proceso.	Cumplimiento MIPG	Planeación	25-02-22	Autodiagnóstico ajustado	100% de cumplimiento	P
<b>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional</b>	4	Evaluar el evento de la Rendición de cuentas, a través de una encuesta de percepción.	Encuesta realizada en la rendición de cuentas.	Planeación	Marzo-2022	Nº de encuestas aplicadas y publicadas		

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO								
----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

4.

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO								
Procesos	Activida des		Meta o Producto	Respo nsabl e	Fecha Programada	Indicador	% de Cumplimien to	Observaciones
<b>1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico</b>	1	Realizar acompañamiento al área de atención al cliente, para lograr la actualización de los procedimientos.	Actualización de procesos y procedimientos	Plane ación	I SEMESTRE			
	1.1	Implementación de encuesta para medir la percepción frente a los canales de atención y PQRFSD.	Encuesta publicada en la página web	TIC	ABRIL-2022	Encuesta implementada	100% de cumplimiento	Se formuló la encuesta de percepción y se encuentra publicada en la página web de la entidad
<b>2. Fortalecimiento de los Canales de Atención</b>	2	Realizar seguimiento al funcionamiento de la línea GRATUITA 01 8000 952858.	verificaciones mensuales	Área Come rcial y Contr ol Intern o	MENSUAL	seguimiento relizado	100% de cumplimiento	La línea gratuita se encuentra en perfecto funcionamiento.
	2,1	Revisión e Implementación de los 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 Come rcial	I SEMESTRE /2022			
<b>3. Talento Humano</b>	3	Promover espacios de sensibilización a servidores públicos para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano, Capacitación de Servicio al Ciudadano planteada en el PIC	Capacitación programada	Área administrati va y financ iera	SEMESTRAL/ 2022			

**Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Procesos	Activida des		Meta o Producto	Respo nsabl e	Fecha Programada	Indicador	% de Cumplimien to	Observaciones
4. Normatividad y Procedimental	4	Realizar seguimiento a los derechos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (P.Q.R.S.D) de acuerdo con la normatividad y 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. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Seguimientos semestrales	Área jurídica, Servicios Públicos y Control Interno	30/06/2022 22/12/2022			
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-jUN-22			

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

Proceso s	Actividades		Meta o Producto	Responsabl e	Fecha Programada	Indicador	% de cumplimiento	Observacione s
1.Líneam ientos de Transpa	1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2018 en la	Página WEB acorde Ley 1712.	TIC	I SEMESTRE DE 2022		0%	El Modulo de transparencia se encuentra en proceso de

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información								
Proceso s	Actividades		Meta o Producto	Responsabl e	Fecha Programada	Indicador	% de cumplimiento	Observacione s
Transparencia Activa	página web de la entidad							ejecución para ser implementado
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2	Ajustar la página web de acuerdo a la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC Procuraduría General de la Nación. Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.	Ajuste a página web de la empresa	TIC	30 – Mayo-2022	Módulo de transparencia implementado según normativa correspondiente.	0%	El ajuste de la página web con los lineamientos de la resolución 1519 está siendo implementado para el servicio de los ciudadanos.
	2,1	El Registro o inventario de activos de Información, se debe actualizar semestralmente.	Actualización semestral de activos de la información.	TIC	SEMESTRAL			
	2,2	Publicar en el SIGEP II lo establecido en la ley 2013 del 2019, por la Presidencia de la Republica.	Publicación de las Declaraciones de Bienes y Rentas	Talento Humano	SEMESTRAL			
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	3	Priorizar 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	30- Mayo-2022	Mejoramiento realizado	0%	Se está implementando la accesibilidad a la población en situación de discapacidad en la página web de la entidad. (lenguaje inclusivo)
	3,1	Actualizar la información de los trámites de la empresa publicados en el SUIT.	Actualizar el SUIT	TIC, PROCESOS	ANUAL			

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información								
Proceso s	Actividades		Meta o Producto	Responsabl e	Fecha Programada	Indicador	% de cumplimiento	Observacion es
4. Monitor eo del Acceso a la Información Pública	4	Registrar y publicar las hojas de vida de los servidores públicos y trabajadores oficiales y contratistas de la empresa en el SIGEP II.	Registro y publicación al SIGEP II	Talento Humano, Jurídica	SEMESTRAL	Nº de hojas de vida publicadas/ Nº de hojas de vida de los funcionarios de la entidad		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO								

## 6.

SUBCOMPLEMENTES	ACTIVIDAD DE GESTION		META	RESPONSABLE	FECHA	Indicador	% de cumplimiento	Observaciones
6. Fortalecimiento de la entidad en temas de integridad	6.1	Socializar los valores del código de Integridad	Socializar el Código de Integridad al 100% de funcionarios.	todas las dependencias	I SEMESTRE 2022	socialización realizada	100% de cumplimiento	En el auditorio de la entidad en presencia de los funcionarios de la entidad se retroalimentó el código de integridad.
	6.2	Habilitar espacios presenciales y virtuales a los servidores públicos de la entidad para el aprendizaje, desarrollo e interacción	Página web, carteles y correos institucionales	Todas las dependencias	Marzo 2022	Espacios utilizados para el desarrollo interactivo en materia de integridad.	100% de cumplimiento	En la página de la entidad se encuentra una encuesta de interacción disponible para los servidores de la entidad en materia del Código de integridad.

		n de actividades en materia de Integridad .						
6.3	seguimiento al código de Integridad para garantizar el cumplimiento por parte de los servidores .	Evaluación la apropiación de los valores en los servidores. (Encuestas) - evaluación	Todas las dependencias	Junio a Diciembre de 2022				