



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			
					Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones	
					Ponderación por ítems	Calificación		
1. Política de Administración de Riesgos	1,1,1	Formulación de la Política de Riesgos de la entidad.	Política de Riesgos formulada y socializada	Planeación	MARZO DE 2023	10 %	10 %	La política de riesgos de la entidad ya se encuentra identificada, se encuentra en proceso de socialización.
	1,1,2	Socializar la Política de Administración de Riesgos	Política socializada con la Entidad	Planeación	MARZO DE 2023	10 %	0 %	La política de Administración del Riesgo no ha sido socializada al momento del presente seguimiento.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	De ser necesario	20 %	20 %	El mapa de riesgo 2023, se encuentra publicado en la página web de la entidad.



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.						
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno						
Periodo de corte:	Diciembre de 2023					Fecha Elaboración:	Enero de 2024

3. Consulta y Divulgación	3	Publicar la matriz de riesgos en la página web.	Matriz de riesgos publicada en la página web.	Planeación	Marzo de 2023	20 %	20 %	El mapa de riesgo 2023, no se encuentra actualizado en la página web de la entidad.
				Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	TRIMESTRAL	20 %	10 %	
4. Monitoreo y Revisión	4	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2023.	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas					Cada Proceso dentro de los Principios MECI, se auto controla e informa de los cambios pertinentes del mapa de riesgos, si es el caso. Adicionalmente, durante la ejecución de las auditorías internas registradas
5. Seguimiento	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-23	10 %	0 %	No se evidencia seguimiento a la administración de los riesgos por parte del proceso de planeación.
5. Seguimiento	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	30/12/2023	10 %	0 %	La presente actividad aún no se ha realizado. Conforme a la fecha definida, todavía se cuenta con el tiempo para realizarse.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 1” a 31 de Diciembre de 2023						100 %	60 %	



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

Componente 2: Racionalización de Tramites.

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			
					Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones	
					Ponderación por ítems	Calificación		
1. Racionalización de Tramites	1	Retroalimentación de la información publicada en el SUIT	Ingresar la información mensualmente al SUIT.	TIC	CUATRIMESTRAL	50 %	25 %	Se realizó auditoria de seguimiento a los trámites registrados en el SUIT, y se determinó que estos no han sido actualizados ni racionalizados desde el 2019. La Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento y anexo a la sección de los trámites en
	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	50 %	0 %	Se realizó auditoria de seguimiento a los trámites registrados en el SUIT, y se determinó que estos no han sido actualizados ni racionalizados desde el 2019.

Componente 3: Rendición de Cuentas

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento		
					Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones
					Ponderación por ítems	Calificación	



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.						
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno						
Periodo de corte:	Diciembre de 2023					Fecha Elaboración:	Enero de 2024

1. Racionalización de Tramites	1,1	Realizar Convocatoria Pública, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Planeación.	30-02-2023	5 %	5 %	La convocatoria pública fue realizada mediante la página web y redes sociales.
	1,2	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 2023	5 %	5 %	Se dispuso de un tiempo para la realización de preguntas por parte de las partes interesadas, quienes asistieron a la rendición.
	1,3	Elaborar el informe de gestión 2022.	Informe elaborado y publicado en la página web de la empresa.	Planeación	31-01/23	5 %	5 %	El informe de gestión de la vigencia 2022 se socializó y se suministró a los Procesos de la entidad.
	1,4	Presentar informe de gestión.	Presentación de Informe.	GERENCIA	29-03-23	5 %	5 %	La presentación del informe de gestión se realizó en la rendición pública.
	1,5	Publicar en la página web los proyectos de inversión (POIR), programas sobre los avances, y beneficios alcanzados.	Publicaciones realizadas.	PLANEACIÓN	CUATRIMESTRAL	5 %	0%	No se evidencio publicación del POIR en la página web de la entidad.



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.						
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno						
Periodo de corte:	Diciembre de 2023					Fecha Elaboración:	Enero de 2024

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2022.	Audiencia Rendición de Cuentas	GERENCIA	30-03-2023	12.5 %	12.5 %	Esta actividad fue realizada junto a la presentación del informe de gestión a la junta directiva.
	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	30-03-2023	12.5 %	12.5 %	Esta actividad fue realizada posterior a la rendición de cuentas.
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.	Página web, Facebook live, cartelera informativa. Redes en general	TIC	Febrero y Marzo de 2023	8.3 %	8.3 %	Se publicó en la página web de la entidad y se transmitió por Facebook live.
	3,1	Aplicar y publicar los resultados de la encuesta sobre la percepción de la ciudadanía	Una encuesta publicada.	Planeación	10-04-23	8.3 %	8.3 %	Sin evidencia de la realización de dicha actividad.
	3,2	Revisar el autodiagnóstico y ajustarlo para cumplimiento de MIPG de rendición de cuentas y mejorar el proceso.	Cumplimiento MIPG	Planeación	25-02-23	8.3 %	8.3 %	Los autodiagnósticos están publicados en la página web de la entidad.



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.						
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno						
Periodo de corte:	Diciembre de 2023			Fecha Elaboración: Enero de 2024			

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	Marzo-2023	25 %	25 %	La encuesta fue realizada y tabulada.
Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 3" a 31 de Diciembre de 2023					100 %	95 %		

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			Observaciones	
					Medición del Avance / Cumplimiento				
					Ponderación por ítems	Calificación			
1. Estructura Administrativa y/o Direccionamiento Estratégico	1.	Realizar acompañamiento al área de atención al cliente, para lograr la actualización de los procedimientos.	Actualización de procesos y procedimientos	Planeación	I SEMESTRE	10 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.	
	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-2023	10 %	10 %	En la página web se encuentra publicada la encuesta de percepción.	

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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	2,1	Realizar seguimiento al funcionamiento de la línea GRATUITA 01 8000 952858.	verificaciones mensuales	Área Comercial y Control Interno	MENSUAL	10 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.
	2,2	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 Comercial	I SEMESTRE /2023	10 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.
3. Talento Humano	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 administrativa y financiera	SEMESTRAL/2023	20 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.

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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

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	Procedimiento actualizado	Planeación	30-dic-22	20 %	20 %	Dicho seguimiento es realizado por la Oficina de Control Interno de forma semestral, al momento del presente seguimiento, se ha realizado los informes del segundo semestre de la vigencia 2022 y el primer semestre de la vigencia 2023.
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-23	20 %	10 %	La entidad registra en la página web de la entidad una encuesta para medir la percepción del ciudadano frente a los servicios prestados. No obstante, no se evidencia informe, tabulación y análisis de la misma.
Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 4" a 31 de Diciembre de 2023					100 %	40 %		



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

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

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento		
					Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones
					Ponderación por ítems	Calificación	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2018 en la página web de la entidad	TIC	I SEMESTRE DE 2023	25 %	25 %	La entidad ha gestionado el ajuste de la página web de la entidad con el ánimo de dar cumplimiento de las directrices impartidas por la ley 1712 de 2014.
2. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	2,1	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 - 2023	8.3 %	8.3 %	La página web se ha venido ajustando conforme a la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC.
	2,2	El Registro o inventario de activos de Información, se debe actualizar semestralmente.	Actualización semestral de activos de la información.	TIC SEMESTRAL	8.3 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

	2,3	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	8.3 %	8.3 %	La declaración de Bienes y Renta, se ha venido tramitando por parte de los servidores públicos, con el apoyo de la funcionaria designada para tal fin.
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-2023	12.5 %	12.5 %	Se implementó en la página web ayudas de acceso para la población en situación de discapacidad.
	3,1	Actualizar la información de los trámites de la empresa publicados en el SUIT.	Actualizar el SUIT	TIC, PROCESOS	ANUAL	12.5 %	6 %	Los trámites inscritos no han sido actualizados desde el 2019, y no se han definido estrategias para la racionalización de los mismos.
4. Monitoreo 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	25 %	25 %	En la vigencia 2022 se gestionó la actualización de las hojas de vida de los funcionarios públicos de la entidad. En la vigencia 2023, no se evidencia dicha gestión.
Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 5" a 31 de Diciembre de 2023					100 %	85 %		



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.		
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno		
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración:	Enero de 2024

Componente 6: Iniciativas Adicionales - Integridad

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento			
					Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones	
					Ponderación por ítems	Calificación		
6. Fortalecimiento de la cultura ética	6,1	Socializar los valores del código de Integridad	Socializar el Código de Integridad al 100% de funcionarios.	todas las dependencias	I SEMESTRE 2023	33.3 %	33.3 %	Se realizó capacitación referente al código de integridad de la entidad.
	6,2	Habilitar espacios presenciales y virtuales a los servidores públicos de la entidad para el aprendizaje, desarrollo e interacción de actividades en materia de Integridad.	Página web, cartelera y correos institucionales	Todas las dependencias	Marzo 2023	33.3 %	33.3 %	Se envió diapositivas de capacitación como documento de consulta y apoyo para la apropiación del código de integridad institucional.
	6,3	Seguimiento al código de Integridad para garantizar el cumplimiento por parte de los servidores.	Evaluar la apropiación de los valores en los servidores. (Encuestas) -evaluación	Todas las dependencias	Junio a Diciembre de 2023	33.3 %	33.3 %	Se remitió link de encuesta de apropiación del código de integridad a los funcionarios de la entidad y se realizó capacitación de socialización y apropiación. No obstante, no se identifica tabulación y reporte del diligenciamiento de dicha encuesta.
Porcentaje de Cumplimiento del "Componente 6" a 31 de Agosto de 2023					100 %	100 %		



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

NIT 800'100.553 -2

Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2021

Versión 5.0

Destinatarios:	Administración de la entidad, Usuarios de los servicios, proveedores; entes de vigilancia y control, y comunidad en general.	
Responsable Emisión:	MELBA CHARRY MOSQUERA, Asesor oficina de control Interno	
Periodo de corte:	Diciembre de 2023	Fecha Elaboración: Enero de 2024

Consolidación plan anticorrupción y de atención al ciudadano (resultados /componentes)

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	60 %
Componente 2: Racionalización de trámites	25 %
Componente 3: Rendición de cuentas	95 %
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	40 %
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	85 %
Componente 6: Iniciativas Adicionales - Integridad	100 %
Promedio global avance / cumplimiento PAAC 2023	67,5 %

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Se debe revisar cada una de las actividades formuladas en desarrollo del PAAC de la vigencia 2023 por parte de cada uno de los responsables asignados con el propósito de dar cumplimiento al 100% de las Acciones a realizar. Por lo anterior, y teniendo en cuenta que a la fecha del presente seguimiento en la vigencia 2023 se cerró con el 67,5 % de cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano, se evidencia un buen porcentaje de cumplimiento de las actividades programadas para el tercer cuatrimestre del 2023.

En el **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción**, se debe socializar la Política de Riesgo, con el personal de la entidad. Adicionalmente, se debe publicar y remitir la matriz de riegos a la Oficina de Control interno.

En el **Componente 2: Racionalización de Tramites**, se debe actualizar la inscripción, racionalización y seguimiento de los trámites registrado en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT).

En el **Componente 3: Rendición de Cuentas**, registro un alto porcentaje de cumplimiento (95 %), teniendo en cuenta que esta fue realizada en el mes de marzo, quedando pendiente la publicación en la página web de la entidad, el POIR y los autodiagnósticos.

En el **Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, debe ejecutar las acciones de percepción y medición del cliente, con motivo de tener un diagnóstico para la toma de decisiones en pro de la mejora continua del Proceso de Atención al Ciudadano.

En el **Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, la entidad ha implementado ayudas de acceso a la población en situación de discapacidad. No obstante, se exhorta a cumplimiento integral de la Directiva # 006 del 2019 de la Procuraduría General de la Nación.

En el **Componente 6: Iniciativas Adicionales – Integridad**, la entidad ha identificado y socializado el código de integridad. Adicionalmente, se ha realizado capacitación con motivo de apoyar la apropiación de mismo por parte de los funcionarios.

Cada líder de Proceso debe realizar los correspondientes registros documentales de administración de sus riesgos tanto de corrupción como de orden operacional. La entidad dentro de sus programas de bienestar social debe brindar capacitación y reintroducción periódica en la temática y contexto frente a los riesgos, pilar fundamental del modelo de planeación y gestión -MiPG, MECI, y los sistemas de gestión de calidad emprendidos.

MELBA CHARRY MOSQUERA - JEFE DE CONTROL INTERNO