

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT 800'100.553 -2		 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024		
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo 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	03/2024	10 %	10 %	La política fue definida en la vigencia 2023.
	1,1,2	Socializar la Política de Administración de Riesgos	Política socializada con la Entidad	Planeación	04/2024	10 %	0 %	Sin evidencia de la socialización en la vigencia 2024
2. Construcción del Mapa de Riesgos Corrupción	2,1	Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción y teniendo en cuenta la política de administración del riesgo y guías emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública	Comunicar a la Oficina asesora de planeación el ajuste.	Jurídica, Contratación, Servicios Públicos, Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno y Planeación.	03/2024	20 %	0 %	No se identificó la revisión o ajuste del mapa de riesgos para la vigencia 2024.

		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 2024						 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
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:		Abril de 2024			Fecha Elaboración:		Mayo 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	03/2024	20 %	0 %	El mapa de riesgo 2024, no se encuentra publicado en la página web de la entidad.
	4	Realizar seguimiento y Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2024.	Reporte cumplimiento Cuatrimestral de las Actividades planteadas	Jurídica y Contratación Servicios Públicos Proyectos Administrativo y Financiero, Jefe de Control Interno Planeación.	04/2024 08/2024 12/2024	20 %	6,6 %	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	Realización y publicación del informe de seguimiento al Plan anticorrupción y mapa de Riesgos en los plazos establecidos.	Informe consolidado y remitido a Oficina de Control Interno para su evaluación y seguimiento.	Planeación	04/2024 08/2024 12/2024	10 %	0 %	No se evidencia seguimiento a la administración de los riesgos por parte del proceso de planeación.
	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	30/12/2024	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 30 de Abril del 2024						100 %	16,6 %	

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT 800'100.553 -2		 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024		
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo 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	Actualizar el inventario de tramites	Ingresar la información mensualmente al SUIIT.	TIC	04/2024 08/2024 12/2024	50 %	25 %	Se realizó auditoria de seguimiento a los trámites registrados en el SUIIT, y se determinó que estos no han sido actualizados ni racionalizados desde el 2019. La Oficina de Control Interno ha realizado seguimiento y apoyo a la gestión de los tramites en el Sistema de Información.
	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 SUIIT, para que quede vigente.	TIC, LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD	04/2024 08/2024 12/2024	50 %	0 %	Se realizó auditoria de seguimiento a los trámites registrados en el SUIIT, y se determinó que estos no han sido actualizados ni racionalizados desde el 2019.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 2” a 30 de Abril del 2023						100 %	25 %	

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		 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024		
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

1. Racionalización de Trámites	1	Realizar Convocatoria Pública, de acuerdo a la normatividad vigente.	Convocatoria Pública	Planeación.	26-01-2024	5 %	5 %	La convocatoria pública fue realizada mediante la página web y redes sociales.
	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 Febrero 2024	5 %	5 %	Se dispuso de un tiempo para la realización de preguntas por parte de las partes interesadas, quienes asistieron a la rendición.
	1,2	Elaborar el informe de gestión 2023.	Informe elaborado y publicado en la página web de la empresa.	Planeación	31/01/2024	5 %	5 %	El informe de gestión de la vigencia 2023 se socializo y se suministró a los Procesos de la entidad.
	1,3	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.
	1,4	Publicar en la página web los proyectos de inversión (POIR), programas sobre los avances, y beneficios alcanzados.	Publicaciones realizadas.	PLANEACIÓN	04/2024 08/2024 12/2024	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 2024	

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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Realizar Audiencia de Rendición de Cuentas 2023.	Audiencia Rendición de Cuentas	GERENCIA	11 AL 18-03-2024	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	11 AL 18-03-2024	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	Enero y Febrero de 2024	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	7-04-24	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	03/2024	8.3 %	8.3 %	Los autodiagnósticos están publicados en la página web de la entidad.

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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo 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	11 AL 18-03-2024	25 %	25 %	La encuesta fue realizada y tabulada.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 3” a 30 de Abril del 2024						100 %	95 %	

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Proceso	Actividad		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	Avaluación y seguimiento		
						Medición del Avance / Cumplimiento		Observaciones
						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	06/2024	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 PQRFSO.	Encuesta publicada en la página web	TIC	ABRIL-2024	10 %	10 %	En la página web se encuentra publicada la encuesta de percepción.

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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo 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	06/2024	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	05/2024 09/2024	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		 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024		
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

4. Normatividad y Procedimental	4	Elaborar informes de PQRSD para identificar acciones de mejora.	Seguimientos semestrales	Área jurídica, Servicios Públicos, Planeación y Control Interno	06/2024 12/2024	20 %	0 %	El seguimiento a las PQRSDC se realiza al finalizar el semestre.
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.	Informe de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos	Servicios Públicos	06/2024 11/2024	20 %	0 %	El seguimiento a las PQRSDC se realiza al finalizar el semestre.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 4” a 30 de Abril del 2024						100 %	10 %	

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	

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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

1.Lineamientos de Transparencia Activa	1	Monitoreo al cumplimiento de la Ley 1712 de 2018 en la página web de la entidad	diagnostico presentado a la alta dirección sobre el estado de la página web en relación de la normativa pertinente.	TIC	02/2024	25 %	0 %	A la fecha del seguimiento no se ha realizado el monitoreo al cumplimiento de la ley 1712 de 2018.
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	02 al 05/2024	5.2 %	5.2 %	La página web se ha venido ajustando conforme a la Resolución 1519 del 2020 de MINTIC.
	2,1	El Registro o inventario de activos de Información, se debe actualizar semestralmente.	Actualización semestral de activos de la información.	TIC	SEMESTRAL	5.2 %	0 %	Sin evidencia del cumplimiento de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.
	2,2	Publicar en el SIGEP II lo establecido en la ley 2013 del 2019, por la Presidencia de la Republica.	Actualización semestral de activos de la información.	TIC	06/2024 12/2024	5.2 %	5.2 %	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.

		AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT 800'100.553 -2					 ISO 9001 U-C (Certification)	
		Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024					 ISO 14001 U-C (Certification)	
							 OHSAS	
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:		Abril de 2024			Fecha Elaboración:		Mayo de 2024	
	2,3	Actualizar las tablas de retención documental una vez sean convalidadas por el Consejo Departamental de Archivo	Implementación de las TRD	Gestión Documental	11/2024	5.2 %	0 %	
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.	Ajuste necesarios identificados en el informe diagnostico	TIC	07/2024	12.5 %	12.5 %	Se implementó en la página web ayudas de acceso para la población en situación de discapacidad.
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 2024, no se evidencia dicha gestión.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 5” a 30 de Abril de 2024						100 %	58 %	

Componente 6: Iniciativas Adicionales - Integridad

Proceso	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha	Avaluación y seguimiento	
					Medición del Avance / Cumplimiento	

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT 800'100.553 -2		 ISO 9001 U-C (Certification)  ISO 14001 U-C (Certification)  OHSAS
	Informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano - vigencia 2024		
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

					Programada	Ponderación por ítems	Calificación	Observaciones
6. Fortalecimiento de la cultura ética	6,1	Retroalimentación del código de integridad.	Socializar el Código de Integridad al 100% de funcionarios.	todas las dependencias	05/2024	33.3 %	0 %	En la vigencia 2024 no se ha realizado retroalimentación del código de integridad.
	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	2024	33.3 %	0 %	Sin desarrollo de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.
	6,3	Actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses en relación del código de integridad.	Actividades de pedagogía, gestión o seguimiento a los conflictos de intereses	Todas las dependencias	12/2024	33.3 %	0 %	Sin desarrollo de esta actividad a la fecha del presente seguimiento.
Porcentaje de Cumplimiento del “Componente 6” a 30 de Abril de 2024						100 %	0 %	

Consolidación plan anticorrupción y de atención al ciudadano (resultados /componentes)	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	16.6 %

	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 2024			
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:	Abril de 2024	Fecha Elaboración:	Mayo de 2024

Componente 2: Racionalización de trámites	25 %
Componente 3: Rendición de cuentas	95 %
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10 %
Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	58 %
Componente 6: Iniciativas Adicionales - Integridad	0 %
Promedio global avance / cumplimiento PAAC 2023	34,1 %

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Se debe revisar cada una de las actividades formuladas en desarrollo del PAAC de la vigencia 2024 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 2024 se cerró con el 34,1 % de cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano; el porcentaje referenciado, representa un avance acorde al primer cuatrimestre de la vigencia en curso. No obstante, se identifica falencias en la planeación ya que a la fecha hay actividades programadas con fecha de ejecución vencidas.

En el Plan Anticorrupción publicado en la página web de la entidad, se identificó que existen problemas de digitación ya que en algunas actividades referencias actividades y fechas con la vigencia 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 febrero, 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 en la vigencia 2023. No obstante, en la vigencia actual, no se identifica gestión alguna acerca del Código de Integridad.

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 reinducción 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

MELBA CHARRY MOSQUERA - JEFE DE CONTROL INTERNO