



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2022

Componente 4_2022 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO														
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE				PROGRAMACIÓN DE METAS				TERCER MONITOREO		Observaciones Dirección de Control Interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	Fecha de Monitoreo		
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Identificar las causales mas frecuentes de PQRSD para soportar procesos de mejora	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Con la optimización de los procesos, se realiza informes de PQRSD Trimestrales donde se evidencia esta información	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitore se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PQRSD	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Con la optimización de los procesos que se vienen efectuando se cuenta con los reportes para realizar un analisis mas de fondo en cuanto a reincidencias de las PQRS	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitore se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
	1.3	Realizar mesas de trabajo con los profesionales III de Operaciones de las AGUAS para socializar el feedback de las causales de las PQRSD y de la evaluación de percepción	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	1 Mesa de trabajo trimestral con los profesionales III de Operaciones de las 10 AGUAS para construir plan de mejora de los puntos de la actividad.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitore se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
Fortalecimiento de los canales de atención y medios	2.1	Posicionar los canales de atención al cliente existentes en la compañía y sus evaluaciones y/o encuestas de satisfacción que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Generar plan de medios y parrilla de contenidos para los canales de atención de la compañía en redes sociales, medios digitales, espacios en prensa y tv en otros	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitore se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
	2.2	Posicionar los medios de comunicación existentes en la compañía que se encuentra definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Generar plan de medios y parrilla de contenidos en los medios de comunicación de la compañía para masificar información al ciudadano	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitore se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO													
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE				PROGRAMACIÓN DE METAS				TERCER MONITOREO	Observaciones Dirección de Control Interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	% de ejecución	Fecha de Monitoreo		
de comunicación con el ciudadano	2.3 Dar a conocer al ciudadano los procesos, tramites y procedimientos que se llevan a cabo en la atención al ciudadano	Creación del manual de atención al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se realizó el instructivo de comunicaciones oficiales de Acuvallé, este fue publicado y subido al DARUMA por calidad, este instructivo hace parte del Manual de comunicaciones a desarrollar dentro del periodo establecido, cumpliendo la función de explicar la diferencia entre canales de comunicación y atención al cliente, así como actualizando los que están activos en la compañía.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%
				Adicional, se trabajo en la elaboración del protocolo de atención al ciudadano de Acuvallé para revisión de la Subgerencia Comercial y la calidad Se cumplió con la jornada de capacitación en gestión documental y cultura de servicio por medio del espacio en la Jornada en el municipio de Buga, donde se explicaron dentro de muchos temas, toda la actualización documental del proceso de cartera, modificaciones del nuevo sistema documental de la compañía y la lectura de los indicadores de las AGUAS.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%						
Talento humano	3.1 Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestión Documental	1 Capacitación trimestral	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Aquí mismo se realizo un feedback en las características			
				Se realizo un reconocimiento a la labor de los profesionales III por los indicadores de gestión comercial, cartera, PQRS entre otros dentro de la reunión de profesionales sostenida en Buga, estos resultados fueron reconocidos por parte de la gerencias y las demás subgerencias de la empresa.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%						
	3.2 Programa de reconocimiento interno a AGUAS con mejores indicadores comerciales	1 Reconocimiento trimestral (Visibilidad corporativo + día libre)	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%				

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO														
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE				PROGRAMACIÓN DE METAS				TERCER MONITOREO		Observaciones Dirección de Control Interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Actividades Realizadas	% de ejecución	Fecha de Monitoreo		
Normativo y procedimental	4.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se realizó el informe pero esta pendiente de la evaluación para su publicación en la página web de la entidad	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
	5.1	Evaluación se los servicios ofrecidos por Acuavalle S.A. - E.S.P. - Informe de resultados	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se han realizado mas de 200 encuestas en los marcos de los programas de participación ciudadana como el plan social de florida, acuavalle al parque y encuentro de vocales, con el fin de conocer la percepción de calidad del servicio, atención al cliente, programas de capacitación e imagen corporativa. Se presento informe de resultados a sub gerencia comercial.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
	5.2	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los tramites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagógica	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Se realizó la inclusión de estos videos en las capacitaciones a los usuarios que se realizó en el plan social de Florida. Dentro de los procesos que cuentan con ese material se encuentra el pago de la factura de forma Online y el descargo de la misma.	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo se cumple con la ejecución de la actividad en un 100%	
Relacionamiento con el ciudadano	5.3	Participación en las mesas de trabajo de atención al ciudadano programadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD	Asistir a las mesas de trabajo de atención del ciudadano de la Supereservicios	Subgerencia Comercial	1/1/2022	31/12/2022	25%	25%	25%	25%	Participación en la mesas de trabajo convocadas dentro del primer semestre la cual fue en el municipio de San Pedro el 7 de Marzo	100%	31/12/2022	Se observa que en la fecha de seguimiento al presente monitoreo no se cumple con la meta establecida

[Firma manuscrita]
DIEGO FERNANDO SARASTI CAICEDO
 Director de Control Interno