

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2023  
Componente 4\_2023 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE				PROGRAMACIÓN DE METAS				Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	Observaciones de la Dirección de control interno
				Inicio	Final	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre					
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Identificar las causas más frecuentes de PORSD para mejorar procesos de mejora	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizó el Informe de PORSD del año 2023.	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
	1.2	Evaluar la percepción de las respuestas otorgadas a las PORSD	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Reporte de evaluación de satisfacción por parte del cliente trimestral y se tendrá en cuenta el indicador de retención de PORSD por la misma causal	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
	1.3	Realizar mesas de trabajo con los profesionales III de Operaciones de las AGUAS para socializar el feedback de las causas de las PORSD y de la evaluación de percepción	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	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.	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
	2.1	Posicionar en los canales de comunicación de la empresa las encuestas de satisfacción existentes (PORSD y buzón en los P.A.U) tanto físicas como digitales, para convocar a su realización y permitir una métrica de medición	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Generar un plan de posicionamiento en los diferentes canales de comunicación de la empresa, como Redes Sociales y Página web para incentivar al diligenciamiento de las encuestas de satisfacción existentes.	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
Fortalecimiento de los canales de atención y medios de comunicación con el ciudadano	2.2	Posicionar los medios de comunicación y canales de atención existentes en la compañía que se encuentran definidos en el instructivo de comunicaciones oficiales	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizaron piezas gráficas para redes sociales y página web que apoyaron la divulgación de procesos y trámites de atención al ciudadano. Adicional se realizaron integradas y presentaciones para las rendición de cuentas vigencia 2022 en el municipio de Sevilla para dar a conocer al cliente interno. Se ordenó los procesos y avances en	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
	2.3	Dar a conocer al ciudadano los procesos, trámites y procedimientos que se llevan a cabo en la atención al ciudadano	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Se realizaron capacitaciones para el personal profesional de atención al cliente de las diferentes AGUAS hasta el mes de octubre, se concentraron en temáticas como: Política de cultura de la entidad. Trámites de atención para reparación de fugas domiciliarias y cobros de materiales utilizados en las mismas. Atención al cliente vivenciando la realidad para así encontrar estrategias de resolución de problemáticas de atención. Diligenciamiento de formatos comerciales.	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	
Talento humano	3.1	Capacitar servidores de las AGUAS en cultura del servicio y Gestión Documental	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	25%	Con estas capacitaciones se impactaron a los PROFESIONALES III OPERACIONES, TÉCNICOS COMERCIALES, AUXILIARES ADMINISTRATIVOS, TÉCNICOS OPERATIVOS Y AUXILIARES OPERATIVOS de cada una de las AGUAS, reforzando así el compromiso de fortalecer la cultura de servicio y su capacidad en la gestión	18/9/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano	

COMPONENTE 4 : MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

TERCER MONITOREO





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2023**  
**Componente 4\_2023 Componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	PROGRAMACIÓN DE METAS				Actividades Realizadas	Fecha de Monitoreo	Observaciones de la Dirección de control interno		
				FECHA DE		I Trimestre	II Trimestre				III Trimestre	IV Trimestre
				Inicio	Final							
Normativo y procedimental	4.1	Elaboración y publicación de informes de derechos de petición de información	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	La información está actualizada y subida a la página web hasta el tercer trimestre del 2023	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano
	5.1	Evaluación de los servicios ofrecidos por ACUAVALLE S.A. -E.S.P.- Informe de resultados	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	Se aplicaron las encuestas en las actividades con usuarios como El Encuentro de Vocales de Control en el municipio de Buga.	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano
	5.2	Producción de material audiovisual que permita la interacción con el usuario, para explicar los trámites y/o procesos comerciales y de atención al cliente de forma pedagógica	1 Video y/o pieza gráfica que explique un como desarrollar algún proceso comercial o de atención al usuario por trimestre	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	Se realizaron piezas gráficas sobre pago de factura, radicación de PQRS, procesos de calidad del agua potable y gestión de la entidad	31/12/2023
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	Subgerencia Comercial	1/1/2023	31/12/2023	25%	25%	25%	25%	Se realizaron programas en los siguientes Municipios durante el periodo de septiembre a diciembre de 2023	31/12/2023	Se observa el cumplimiento de las actividades y metas fijadas para la mejora de la atención al ciudadano

  
**Diego Fernando Sarasti Calcedo**  
 Director de control interno