



**LISTA DEL CHEQUEO SOBRE EL ESTADO DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

**Objetivo:**

Ubicar el nivel de avance institucional del proceso de implementación de la política de servicio al ciudadano, a través de una lista de chequeo de acciones y requerimientos legales.

**Instrucciones:**

1. Relacionar los documentos e informes (si aplica) que se entregan en forma física, magnética y con enlaces electrónicos relacionados con el proceso de implementación de la política de acceso a la información pública.
2. Para diligenciar por favor marcar en la casilla sobre si o no si se la acción en cuestión está implementa, así como el lugar fisico y magnético en el cual está disponible (si aplica) dicha información sobre la acción. Debe marcarse 1 si la acción se encuentra implementada y 0 si no se ha implementado aún.

<b>MUNICIPIO O DEPARTAMENTO</b>	San José del Guaviare	EMPOAGUAS ESP
<b>DEPARTAMENTO (cuando aplique)</b>	Guaviare	

**COMPONENTE 1: IDENTIFICACIÓN Y PERCEPCIÓN DEL CIUDADANO**  
*(Relacionada con la caracterización y medición de percepción de los ciudadanos)*

Dimensiones	LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
	SI	NO	
1 ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?	1		bases de datos de usuarios
2 ¿La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos?	1		ENCUESTAS DE SATISFACCION AL USUARIO
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	

**COMPONENTE 2: ACCESIBILIDAD Y ENFOQUE DIFERENCIAL****(Relacionada con las acciones que permiten garantizar el acceso de las personas con discapacidad a la oferta de trámites y servicios de las entidades)**

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
3	¿La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047?	1		RAMPAS EN LAS INSTALACIONES FISICAS
4	¿La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas y en especial aquellas con condición de discapacidad a los servicios que ofrece?	1		PLAN DE ACCION (ADECUACIONES LOCATIVAS)
5	¿La Entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas a los servicios que ofrece?	1		EN EL PRESUPUESTO RUBRO ADECUACIONES LOCATIVAS
6	Cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	1		EN LOS PUNTOS DE RECAUDO Y EN LA PLATAFORMA DEL AREA COMERCIAL, SE OFRECE ESA ATENCION ESPECIAL
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**COMPONENTE 3: GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS****(Relacionada con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención peticiones)**

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
7	¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	1		SOTFWARE SYSMAN. MODULO PQR.
8	¿La entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad?	1		EXISTE EL MODULO DE PQR, ATENDIDO POR UNA FUNCIONARIA PERMANENTEMENTE EN LOS HORARIOS HABILES DE LA EMPRESA.

9	¿La entidad elabora periódicamente informes de quejas y reclamos?	1		PQR RELACIONADOS CON LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO QUE OFRECE LA EMPRESA
10	La entidad prioriza las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental	1		LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SON ATENDIDOS Y RESUELTOS EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS POR LA NORMA
11	La entidad prioriza las peticiones presentadas por menores de edad	0		NUNCA SE HAN RECIBIDO PETICIONES DE MENORES DE EDAD. IGUALMENTE POR TRATARSE DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS LAS SOLICITUDES DEBEN SER PRESENTADAS POR MAYORES DE EDAD.
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

#### **COMPONENTE 4: CUALIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO INFORMACIÓN		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
12	La entidad capacita a los servidores públicos que orientan y atienden a los ciudadanos.	1		CHARLAS DE SENSIBILIZACION PERMANENTE PARA OTORGAR AL CIUDADANO UNA ATENCION CON EFICIENCIA Y EFICACIA
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### **COMPONENTE 5: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
13	De acuerdo con el artículo 13, del Decreto 1377 de 2013 ¿la Entidad tiene implementada una política de tratamiento de datos personales?		0	
14	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos personalmente al titular en el momento de la recolección de datos personales	1		A LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MOMENTO DE RECOLECTAR LOS DATOS SE LES INFORMA QUE ESTOS DATOS SON PARA CONFORMAR LA BASE DE DATOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
15	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos mediante Aviso de privacidad (de acuerdo con los artículos 14 y 15 del Decreto 1377 de 2013)	1		MEDIANTE AVISO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS ENTREGADO CON LA FACTURA.
16	La Entidad divulga su política de tratamiento de datos mediante página web de la Entidad	1		SE PUBLICO EN LA PAGINA WEPOL AVISO DIRIGIDO A LOS CIUDADANOS.
17	¿La Entidad guarda copia del aviso de privacidad?	1		SI EN MEDIO MAGNETICO, AREA COMERCIAL
18	Durante la recolección de datos personales, la Entidad ¿informa al ciudadano (titular) sobre la finalidad del tratamiento?	1		A LOS SUSCRIPTORES O USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL MOMENTO DE RECOLECTAR LOS DATOS SE LES INFORMA QUE ESTOS DATOS SON PARA CONFORMAR LA BASE DE DATOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

19	De acuerdo con el artículo 3o. de la Ley 1581 de 2012, la Entidad ¿ha designado a una(s) persona(s) "responsable(s) del tratamiento" de la(s) base(s) de datos?	1		SE DESTINA RESPONSABLES POR CADA AREA PARA EL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS O CATASTRO DE USUARIOS DE SERVICIOS PUBLICOS
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>		<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

### COMPONENTE 6: PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA EL CIUDADANO

Dimensiones		LISTA DE CHEQUEO		INDIQUE EL SITIO EN EL CUAL SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN EN MEDIO MAGNÉTICO O FÍSICO.
		SI	NO	
20	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax	1		DESDE EL AREA COMERCIAL, SE PUBLICA AL RESPALDO DE LA FACTURA MENSUALMENTE LA DIRECCION DE LA ENTIDAD, TELEFONOS DE CONTACTO, CORREOS ELECTRONICOS, ETC. IGUALMENTE EN LOS PIE DE PAGINA DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA COMO INTERNA, Y EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA
21	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)	1		MANUAL DE CONDICIONES UNIFORMES
22	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Listado de trámites y servicios	1		EL AREA COMERCIAL PUBLICA AL RESPALDO DE LA FACTURA, PAGINA WEB, REDES SOCIALES , MEDIOS RADIALES
23	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Tiempos de entrega de trámites y servicios	1		ATENCION PERSONALIZADA A LOS USUARIOS
24	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Procedimiento y/o indicaciones para acceder a trámites y servicios	1		PAGINA WEB, REDES SOCIALES, SERVICIO Y ATENCION PERSONALIZADO,
25	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias	1		SE CUENTA CON PERSONAL EN LAS DIFERENTES AREAS PARA LA ATENCION PERSONALIZADA Y TELEFONICA A LOS USUARIOS
26	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Correo electrónico de contacto de la Entidad	1		SE PUBLICA EN EL PIE DE PAGINA DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA, EN LAS REDES SOCIALES, PAGINA WEB DE LA EMPRESA, Y EN LA FACTURA QUE EMITE A LOS USUARIOS.
27	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Localización física de sede central y sucursales o regionales	1		SE PUBLICA EN EL PIE DE PAGINA DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA E INTERNA, EN LAS REDES SOCIALES, PAGINA WEB DE LA EMPRESA, Y EN LA FACTURA QUE EMITE A LOS USUARIOS.
28	La Entidad publica en lugares visibles y de fácil acceso información sobre: Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales	1		REDES SOCIALES, PAGINA WEB, FACTURA, MEDIOS DE COMUNICACIÓN
<b>Subtotal (sumatoria de calificación por criterio)</b>		<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>