

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 1 de 39

<b>TITULO:</b>	Informe consolidado de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP de la EAAAY EICE ESP con corte a 31 de agosto de 2025.	
<b>PERIODO EVALUADO:</b>	Primer y segundo cuatrimestre de la vigencia 2025.	
<b>FECHA DEL INFORME:</b>	11 de septiembre de 2025.	
<b>ELABORÓ:</b>	<b>Lida Zaret Gamboa González</b> // Jefe Control Interno de Gestión.	
	<b>Ana Maricela Otalora Ruíz</b> //Técnico Apoyo Oficina Control Interno.	
<b>OBJETO:</b>	Dar a conocer el resultado de las actividades programadas en el Plan de Transparencia y Ética Pública -PTEP-, a corte 31 de agosto de 2025.	
<b>ROL DESARROLLADO:</b>	Rol de liderazgo estratégico.	
	Rol de enfoque hacia la prevención.	
	Rol de evaluación de la gestión del riesgo.	
	Rol de relación con entes externos de control.	
	Rol de evaluación y seguimiento.	<b>X</b>
<b>DESTINATARIOS</b>	<b>Carlos Andrés Pinzón Garzón</b> //Agente Especial	
	<b>Jannette Jiménez Garzón</b> //Asesora Jurídica.	
	<b>Edgar Rangel Aldana</b> // Secretario general.	
	<b>Diana Constanza Vargas Quintero</b> // Subgerente de Asuntos Corporativos.	
	<b>Juan B. Saldarriaga Elorza</b> // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.	
	<b>Adriana Cristina Rosas Valderrama</b> // Asesora Oficina Asesora de Planeación.	
	<b>Claudia Adriana Colorado Pedraza</b> //Líder Control Interno Disciplinario.	
	<b>Carmen Cecilia Macías Sarmiento</b> // Líder Talento Humano.	
	<b>Claudia Ximena Mora Díaz</b> // Líder SST.	
	<b>Cesar Augusto Barrera Riveros</b> //Líder Tic y Seguridad Informática.	
<b>Nidia Esperanza Álvarez Mariño</b> // Líder Oficina de Archivo.		
<b>Hernán Orlando Bolívar Vargas</b> // Profesional Oficina Asesora de Planeación.		

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844 000 755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 2 de 39

## INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento del mandato legal que orienta la implementación de estrategias integrales para fortalecer la cultura de integridad, transparencia y legalidad en la gestión pública, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP estructuró para la vigencia 2025 un total de **79 acciones** alineadas con los seis componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), con el fin de consolidar una administración eficiente, transparente y participativa.

No.	Componentes	No. Acciones programadas
1	Medidas de debida diligencia	Se formularon 24 actividades
2	Prevención, gestión y administración de riesgos (gestión, corrupción, tecnológicos)	Se formularon 7 actividades
3	Redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad	Se formularon 7 actividades
4	Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción	Se formularon 19 actividades
5	Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad	Se formularon 19 actividades
6	Iniciativas adicionales	Se formularon 3 actividades

En este contexto, la **Oficina de Control Interno de Gestión**, en ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, ha desarrollado un proceso de **evaluación independiente**, mediante el cual se han identificado los avances y rezagos frente al cumplimiento de las acciones programadas. Este informe presenta un análisis detallado de dichos resultados.

## I. Alcance de la Evaluación.

La evaluación cubre los dos primeros cuatrimestres del año 2025, con corte al 31 de agosto de 2025, y se enfocó en analizar la ejecución y efectividad de las acciones previstas bajo los seis componentes estratégicos del PTEP. Para tal fin, se realizaron mesas de trabajo, seguimiento técnico, verificación documental y análisis de cumplimiento por criterios.

## II. Objetivo.

Contribuir a fortalecer una cultura de transparencia, integridad y prevención de la corrupción en la empresa, a través los resultados de la evaluación para la toma de

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 3 de 39

decisiones. La evaluación se realizó con base en las evidencias reportadas por cada una de las áreas funcionales a través de la carpeta compartida, dispuesta por la Oficina Asesora de Planeación **INFORMES PLANEACION\PLANEACION\_DATOS\4. Programa de transparencia y ética pública.**

### III. **Objetivos Específicos.**

Establecer el estado de avance y generar recomendaciones de acuerdo con lo evaluado, para que sirva de apoyo en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.

### IV. **Normatividad.**

- ✓ Ley 2195 de 2022, *por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.*
- ✓ Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*
- ✓ Decreto 1122 de 2024, *"Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública".*
- ✓ Resolución interna No. 00055 de 31 de enero de 2025, *"Por medio de la cual se actualiza el Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP- en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P".*
- ✓ Circular interna No. 811.12.00.00039.25 del 28 de febrero de 2025, por medio de la cual se define cronograma revisión ajuste actualización de riesgos y actividades formuladas en el marco del programa de transparencia y ética pública PTEP para la vigencia 2025.

### V. **Articulación con el modelo estándar de control interno MECI.**

El seguimiento y monitoreo al PTEP, se encuentra enmarcado en la séptima dimensión Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y dentro de la Política de Control interno de la EAAAY.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 4 de 39

## **VI. Metodología.**

La metodología empleada en el desarrollo de este seguimiento se realiza con base en la verificación y análisis de la información cargada en la sección **Y:\PLANEACION\_DATOS\4. Programa de transparencia y ética pública\3. PROGRAMA\_TRANSPARENCIA\_2025/Matriz-PTEP-2025**. La Oficina de Control Interno de Gestión, como responsable del seguimiento desde la tercera línea de defensa, ha venido desarrollando las siguientes actividades:

- Con base en la actualización del Programa de Transparencia y Ética Pública según resolución No. 00055 del 31 de enero de 2025, la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control interno de gestión, realizan mesa de trabajo el 26 de febrero de 2025 con el objetivo de analizar y retroalimentar la nueva metodología y estructura implementada en la EAAAY para la actualización, seguimiento y evaluación del PTEP.
- De forma conjunta con la Oficina Asesora de Planeación se coordina un plan de seguimiento a las acciones definidas para la vigencia 2025, de acuerdo a un cronograma concertado con los responsables del proceso.
- Atendiendo el plan de trabajo se desarrollaron 4 mesas de trabajo de asesoría, acompañamiento y asistencia para:
  - (i) Revisión, ajuste o actualización de las actividades del PTEP, de acuerdo al modelo de operación por procesos.
  - (ii) Identificación y análisis de riesgos en el marco del programa de transparencia y ética pública- PTEP.
  - (iii) Concienciación sobre temas claves para el fortalecimiento del sistema.
  - (iv) Revisión y análisis de los resultados obtenidos en la Medición del Desempeño Institucional 2024.
- Se adquirieron compromisos por los líderes y responsables de procesos.

## **VII. Contexto.**

Se hace necesario precisar los siguientes aspectos:

1. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20231000620935 del 4 de octubre de 2023, ordenó por segunda vez la toma de posesión e intervención de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP (EAAAY EICE ESP), bajo las causales contempladas en los numerales 1 y 7 del artículo 59 de la Ley 142 de 1994, que se relacionan con (i) falencias

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 5 de 39

operativas y técnicas en la prestación del servicio con calidad y oportunidad e **(ii)** ineficiente gestión administrativa y financiera.

2. La representación legal de la Empresa se encuentra exclusivamente en cabeza del Agente Especial designado por la SSPD, quien lleva la administración y dirección operativa y financiera de la Empresa, de acuerdo a lo previsto en los artículos 291 y 295 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y los artículos 9.1.1.2.1 y 9.1.1.2.4 del Decreto 2555 de 2010.
3. Mediante Resolución SSPD No. 20241000010625 de fecha 12 de enero de 2024, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios designó un Contralor, quien ejerce funciones de Revisoría Fiscal de conformidad a las normas de código de Comercio, Ley 43 de 1990 y demás normas aplicables.
4. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD-20241000047975 del 02/02/2024, determina el objeto de la toma de posesión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP - EAAAY EICE ESP bajo la modalidad de administración.
5. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD - 20251000043915, prorroga la modalidad de administración por el término de un (1) año más, a partir del 2 de febrero de 2025.
6. Los procesos de toma de posesión de empresas de servicios públicos domiciliarios se rigen por lo dispuesto en el artículo 121 de la Ley 142 de 1994, por las normas relativas a la liquidación de entidades financieras, en particular por la Ley 633 de 1993 y el Decreto 2555 de 2010.
7. En el marco de la intervención la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es quien lidera y coordina la estructuración y puesta en marcha de la solución empresarial e institucional sostenible, que garantice en el largo plazo la prestación de los servicios públicos de la EAAAY EICE ESP.

## **VIII. Resultados del seguimiento.**

La Oficina de Control Interno de Gestión, evidenció la aprobación del Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP en la EAAAY EICE ESP, mediante la resolución No. 00055 de 2025, la cual se encuentra publicada en la página web de la empresa en el

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **6** de **39**

siguiente link: <https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-de-transparencia-y-etica-publica/>, como estrategia institucional buscamos promover la transparencia, integridad y responsabilidad mediante la prevención de la corrupción y cultura de legalidad.

En el presente informe se identifican los avances de ejecución realizados con base en los seis componentes que conforman el Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP, los cuales se encuentran, distribuidos de la siguiente manera:



Teniendo establecidos los componentes del PTEP, se realizó seguimiento a las actividades alcanzadas en cada una de las áreas con corte a 31 de agosto de la vigencia 2025.

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
				<b>Versión</b> 07

813.16.01.00399.25

Página 7 de 39

**Primer componente: Medidas de debida diligencia.**

Este componente está conformado por 24 actividades, las cuales tiene como objetivo garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un **servicio cálido, de oportunidad y efectividad**, estas acciones se encuentran alineadas con las políticas de participación ciudadana y servicio a las ciudadanías. A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
1. Diagnosticar el estado de los canales de atención al ciudadano de primer contacto y elaborar un plan de trabajo para su fortalecimiento	Diagnóstico base del estado de los canales de atención al ciudadano. Debe integrar la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor y espacios de participación ciudadana, encuestas de percepción, evaluación de la experiencia ciudadana, entre otros.  Plan de acción anual de servicio a las ciudadanías.	No se evidencia la formulación del diagnóstico. Tampoco se evidencia un plan de acción anual de servicios a las ciudadanías aprobado, el cual debe estar integrado en la planeación estratégica anual.	No Cumple	Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización-Oficina Atención al cliente -SPQR-  Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática.
2. Seguimiento a la implementación de la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano a través del reporte de los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano.	Reporte periódico de indicadores del proceso de servicio al ciudadano	No se evidencia indicadores que midan el índice de desempeño de la política del servicio a las ciudadanías. No se evidencia la implementación de mecanismos, herramientas o instrumentos de seguimiento y control de la política institucional de servicio al ciudadano.	No cumple	Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización-Oficina Atención al cliente -SPQR-  Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática.
3. Diagnosticar el nivel de accesibilidad A, AA y AAA en el portal web de la entidad	Documento diagnóstico de nivel de accesibilidad A y AA del portal web institucional	Se evidencia que actualmente no existe un diagnóstico de nivel de accesibilidad al portal de la web, que garantice una experiencia inclusiva para todos los usuarios. Por lo que se recomienda el reporte de este avance ya que elimina barreras y garantiza que todas las personas incluyendo aquellas con discapacidad visual puedan acceder a la información y servicios en línea.	No cumple	Oficina TICs y Seguridad Informática Apoya: Todos los procesos
4. Realizar actividades que	Reporte de avance de las	Solo se evidencia que hay un link desde la página web, que enlaza con el sistema	En	Oficina TICs y Seguridad

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

813.16.01.00399.25

Página 8 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
cumplan con todos los criterios de accesibilidad y usabilidad web de acuerdo del anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, para todos los trámites de la entidad disponibles en línea y parcialmente en línea.	actividades	comercial SJT para atender el trámite de pagos de servicios, para los demás tramites no existe. No se tiene actualizado el inventario de trámites de la empresa; como tampoco se cuenta con la caracterización de los grupos de valor, (se debe identificar, respecto a los trámites que presta, quiénes son y cuáles son sus características principales).	desarrollo	Informática  Apoya: Todos los procesos
5. Realizar actividades que permitan fortalecer la accesibilidad nivel A, AA, AAA en el portal web de la entidad	Página web de la entidad con accesibilidad A, AA, AAA	Se evidencia que actualmente no se cuenta con contrato de soporte para lograr mejorar todos estos servicios de accesibilidad a la página de la EAAAY.	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática Apoya: Todos los procesos
6. Monitorear el cumplimiento de los criterios de la NTC 6047 de 2013.	Evidencias del monitoreo realizado para la implementación de la lista de verificación.	No se cuenta con las evidencias que soporten el monitoreo.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
7. Realizar campañas de socialización para la gestión oportuna y de calidad de SPQR y solicitud de acceso a la información pública.	Evidencias de campañas de socialización realizadas	No se evidencia el desarrollo de campañas de socialización en esta actividad.  No se evidencia la adecuación o implementación mediante manuales, procesos, procedimientos y protocolos que garanticen atención a las ciudadanías con lenguaje claro, comprensible e incluyente.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
8. Identificar responsables frente a los canales de atención al ciudadano.	Responsables identificados por medio Evaluación de Desempeño Laboral u obligaciones contractuales.	De acuerdo a la nueva estructura organizacional y manual de funciones, se identifica un responsable con funciones de coordinar, liderar, controlar y ejecutar acciones en temas del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor, incluyendo los canales de atención al ciudadano.	En desarrollo	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
9. Documentar y aplicar encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Encuestas de satisfacción de canales de atención aplicadas.	No se permite el acceso a herramientas o instrumentos de medición y evaluación de la experiencia ciudadana, en el uso de trámites, o consultas de acceso a información pública, y utilizar sus resultados para implementar acciones de mejora desde el menú de "Atención y servicios a la ciudadanía".	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
				<b>Versión</b> 07

813.16.01.00399.25

Página 9 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
10. Tomar acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Evidencias de acciones de mejora tomadas respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción de los canales de atención de primer contacto.	No existen evidencias de la realización de encuestas de percepción, que partirían del diagnóstico base que comprende la Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
11. Actualizar Protocolo de Servicio al Ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo de Servicio al Ciudadano actualizado.	No se ha adecuado ni adaptado manuales, procesos, procedimientos y protocolos con lenguaje claro, comprensible e incluyente, para garantizar la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
12. Socializar Protocolo de Servicio al Ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Evidencias de socialización realizada de Protocolo de Servicio al Ciudadano	No se han adoptado protocolos ni manuales, por tanto, no existe gestión de avances.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
13. Capacitaciones en gestión documental	Capacitaciones realizadas.	Se evidencia que la Oficina de Archivo realizó 30 capacitaciones a funcionarios sobre Producción Documental, manejo del software QFDocument y transferencias documentales.  <b>Recomendación:</b> Se debe implementar en la entidad un proceso de capacitación archivística para los funcionarios de archivo.	Cumple	Lidera: Oficina de Archivo y correspondencia  Apoya: Oficina de Talento Humano
14. Realizar seguimiento y evaluación a los canales de atención al ciudadano e implementar acciones de mejora (usuarios-entres de control-ciudadanos)	Documento de seguimiento y evaluación y plan de mejoramiento	El área encargada de la relación con las ciudadanías, no ha generado el informe trimestral sobre el acceso a información, canales de atención al ciudadano, quejas y reclamos.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática - Oficina de Archivo y correspondencia
15. Realizar actividades para fortalecer la competencia de los servidores públicos de la entidad en temas relacionados al	Evidencias de actividades realizadas, listados de asistencia, fotografías, publicaciones oficiales, entre	No se ha implementado un plan de capacitación dirigido a los servidores públicos de la empresa para atención a los usuarios, fortalecimiento de competencias comportamentales en servicio a las ciudadanías.	No cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano Apoya: Oficina Atención al cliente -SPQR-

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 10 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
servicio al ciudadano.	otras.			
16. Realizar actividades de socialización de la cultura de la legalidad con los colaboradores relacionados al servicio al ciudadano.	Evidencias de socialización (listado de asistencia.	No se cuenta con soportes de difusión de campañas de sensibilización al interior de la empresa relacionadas con la cultura de la legalidad al servicio de las ciudadanías.	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social-Oficina de Talento Humano Apoya: Oficina de Prensa-Oficina Atención al cliente -SPQR-
17. Socializar competencias comportamentales orientadas al servicio al ciudadano incluidas en manual de funciones vigente.	Evidencias de actividades realizadas, listados de asistencia, fotografías, publicaciones oficiales, entre otras.	No se han incluido las funciones en el manual de funciones de la dependencia encargada de la gestión de usuarios, a las que hace alusión la política de servicio a las ciudadanías.  No se ha implementado un plan de capacitación dirigido a los servidores públicos de la empresa para atención a los usuarios y fortalecimiento de competencias comportamentales en servicio a las ciudadanías.	No cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano Apoya: Oficina de Prensa
18. Evaluar el tratamiento de las SPQR en el marco de la prestación del servicio al ciudadano bajo la normatividad vigente aplicable.	Informe presentado a la Alta Dirección en lo relacionado a la prestación de servicio al ciudadano en la entidad.	Actualmente se está diligenciando el tablero semanal de control por medio del cual se verifica el estado de las PQRSD, adicionalmente, se generará informe a corte 30 de junio de 2025.	Cumple	Lidera: Oficina de Control Interno
19. Implementar plan de incentivos en lo relacionado a oportunidad y calidad de respuesta de SPQR.	Evidencias de implementación de incentivos.	No se cuenta con un programa de desarrollo y permanencia que resulte del diagnostico de la gestión estratégica del talento humano. El plan de bienestar no se cuenta articulado e integradas en el plan estratégico del talento humano y no se encuentra implementado con los 4 ejes para su ejecución.	No cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano Apoya: Oficina Atención al cliente -SPQR-
20. Generar informe de SPQR y solicitudes de información para identificar oportunidades de mejora, evidenciando si la entidad cumple con los términos legales para responder las PQRSD, publicar en página web y socializar en la	Informe publicado en página web institucional y socializado en la entidad	El área encargada de la relación con las ciudadanías, no ha generado el informe trimestral sobre el acceso a información, canales de atención al ciudadano, quejas y reclamos.  Tan solo se evidencia reporte de información en el informe de seguimiento de intervenidas y de gestión.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática - Oficina de Archivo y correspondencia

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
				<b>Versión</b> 07

813.16.01.00399.25

Página 11 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
entidad				
21. Construir y Socializar el documento Política de Protección de Datos Personales.	Documento aprobado - Acta de CIGD Evidencias de actividades de socializaciones realizadas, listas de asistencia, fotografías o comunicaciones oficiales.	Se encuentra publicada la política de protección de datos personales de fecha 2020-10-27. Se puede consultar <a href="https://www.eaaay.gov.co//media/wydpvjb/tratamiento-de-datos.pdf">https://www.eaaay.gov.co//media/wydpvjb/tratamiento-de-datos.pdf</a>	Cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática- Oficina de Prensa
22. Actualizar, publicar y socializar en canales de atención al ciudadano "carta de trato digno".	Evidencias de publicación de "carta de trato digno".	Se encuentra publicada. Sin embargo, no se ha hecho un proceso de amplia socialización y difusión. Se ha socializado.	En desarrollo	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática- Oficina de Prensa
23. Aplicar encuestas de percepción de atención al ciudadano según formato implementado	Encuestas de satisfacción aplicadas.	No existen evidencias de la realización de encuestas de percepción, que partirían del diagnóstico base que comprende la Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática- Oficina de Prensa
24. Reportar análisis y resultados obtenidos por medio de encuestas de satisfacción	Informe de resultados.	Como no se ha realizado medición de experiencia del ciudadano, ni tampoco se han aplicado encuestas no se ha realizado análisis de datos, para toma de decisiones.	No cumple	Lidera: Oficina Atención al cliente -SPQR- Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática- Oficina de Prensa

La Oficina de Control Interno de Gestión, observa las siguientes situaciones:

- a) De las 24 actividades de este componente, 18 son lideradas y coordinadas por la Dirección de Gestión de Usuarios y Comercialización y la Oficina de Atención al cliente-SPQR, estas actividades hacen parte de las **políticas de servicio a las ciudadanías (40/100), de racionalización de trámites (30/100) y participación ciudadana (16/100)**; sobre las cuales se presenta incumplimiento, no se evidencian avances reales, lo cual se refleja en la baja calificación obtenida en la medición del índice de gestión y desempeño.
- b) La Oficina de TIC y Seguridad Informática lidera y coordina 3 actividades, se evidencia que no se cumple con los criterios de accesibilidad en la página web de acuerdo a lo

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 12 de 39

previsto en la ley 1712 de 2024, el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, lo cual se ve reflejado en los resultados del nivel de cumplimiento del índice de transparencia y accesos a la información pública -ITA-(79 sobre 100 puntos).

- c) La Oficina de Talento Humano, lidera y coordina 3 actividades que hacen parte del Plan Estratégico de Talento Humano de la Empresa: **Plan Institucional de Capacitación, -Programa desarrollo y permanencia-plan de bienestar;** las cuales al corte de esta evaluación se encuentran incumplidas.
- d) La Oficina de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, lidera y coordina 1 actividad, que debe hacer parte del plan estratégico de comunicaciones. **No se cuenta con una propuesta de campaña para apropiar la cultura de la integridad corporativa en la Empresa.**

De acuerdo a lo encontrado, se observó **que el componente Medidas de debida diligencia, presenta un nivel de cumplimiento del 12,5%,** siendo uno de los más críticos. De los 24 criterios evaluados, **17 (70,8%) no presentan avances significativos.** El incumplimiento asciende al 79,16% si se suman los criterios en desarrollo. Esta situación genera riesgos jurídicos y reputacionales, y puede vulnerar principios fundamentales como la legalidad, la transparencia y la participación ciudadana. Tal como muestra la ilustración:

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	3	12,5%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	4	16,63%	Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.
	No cumple	17	70,8%	No se genera ningún reporte de avance.
<b>TOTALES</b>		<b>24</b>	<b>100%</b>	

La ausencia de estrategias efectivas en esta área compromete el cumplimiento de normas relacionadas con la atención al ciudadano, la ley de transparencia (Ley 1712 de 2014) y

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **13** de **39**

los principios que rigen la función administrativa (Art. 209 de la Constitución Política).

### **Segundo componente: Prevención, gestión y administración de riesgos.**

Este componente contempla 7 actividades, las cuales tienen como objetivo prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados por cada una de las áreas, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos.

A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>METAS PROGRAMADAS</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>ESTADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1. Actualizar el Mapa institucional de Riesgos de Corrupción, según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - incluyendo los contextos necesarios para determinar factores externos e internos.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Se evidenció que las diferentes áreas de la entidad han diligenciado la matriz de riesgos, reportando las acciones realizadas a corte 30/05/2025, con el propósito de evitar la materialización de riesgos.	Cumple	Lidera: Líderes de procesos Apoya: Oficina de planeación
2. Aprobar del Mapa de Riesgos de Corrupción en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Acta de reunión y listado de asistencia de Comité Institucional de Gestión y Desempeño donde se aprueba el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Para el primer trimestre de la vigencia 2025, se emite resolución interna No. 823.43.01.00055.25, por medio de la cual se actualiza el programa de transparencia y ética pública- PTEP incluyendo gestión de riesgos.	Cumple	Lidera: Comité Institucional de Gestión y Desempeño Apoya: Líderes de procesos
3. Realizar actividades de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado a los servidores públicos de la Entidad.	Evidencias de socialización realizada del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se evidenció los días 29, 30 de abril y 8 de mayo de 2025, se realizaron mesas de trabajo para asesoría y acompañamiento en ajustes y/o modificaciones a matriz de riesgos y ejecución de actividades programadas PTEP.	Cumple	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Oficina de Control Interno de Gestión
4. Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de la página Web.	Link de Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la Web.	Se evidencia la publicación del mapa de riesgos en la página web.	Cumple	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Oficina TIC
5. Monitorear y revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En caso de realizar cambios, deben ser publicados.	Seguimiento realizado al mapa de riesgos de corrupción por medio del formato establecido, así como listados de asistencia o actas de reuniones realizadas.	La oficina de control interno en compañía de la oficina asesora de planeación, realizaron acompañamiento los días 29, 30 de abril y 8 de mayo de 2025, a las mesas de trabajo brindando asesoría en ajustes y/o modificaciones a matriz de riesgos y ejecución	Cumple	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Líderes de procesos

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

813.16.01.00399.25

Página 14 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
		de actividades programadas PTEP.		
6.Hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado en la página web.	Se realiza informe consolidado de seguimiento a los riesgos de la EAAAY con radicado No. 00295.25 a corte 30 de abril de 2025.	Cumple	Oficina de Control Interno
7.Incluir seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en procesos de auditoría interna.	Informes de auditoría con seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se incluyó el seguimiento en el Plan anual de auditoría 2025, se presentó un informe de gestión del estado de avance del plan anual de auditoría e indicadores, los cuales están publicados en la página web.	Cumple	Oficina de Control Interno

Este componente presenta **cumplimiento total (100%)**, lo que evidencia un adecuado manejo del mapa de riesgos de corrupción. Las áreas evaluadas han implementado los controles previstos, mitigando la materialización de riesgos identificados.

- a) El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó el mapa institucional de riesgos, acorde a las líneas de defensa y la estructura organizacional actual, atendiendo la circular No. 811.12.00.00039.25.
- b) La Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa, que hace parte de la planeación estratégica institucional de la Empresa, realiza monitoreo al mapa institucional de riesgos, dejando sus observaciones dentro de la misma matriz.
- c) La Oficina de Control Interno de Gestión dio a conocer el resultado de la evaluación independiente como tercera línea de defensa respecto a la efectividad en la ejecución de controles para evitar la materialización de riesgos, mediante informe No. 811.25.01.00295.25 del 3 de julio de 2025.
- d) Del análisis efectuado al Mapa de Riesgo se observó que la Empresa actualizó sus riesgos de **108 a 104 riesgos, con 177 acciones de control para combatirlos**. La disminución de 4 riesgos, se debe a la compilación de riesgos que realizó la Subgerencia de Asuntos Corporativos. De los 104 riesgos evaluados en el informe no se materializó ningún riesgo.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 15 de 39

- e) No obstante, lo anterior, en el marco del control con enfoque preventivo realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión, se han identificado riesgos con alcance fiscal que no se encuentran descritos para gestión integral en el mapa institucional de riesgos, situación advertida por esta oficina en diferentes reuniones y encuentros de acompañamiento, asesoría y seguimiento.
- f) Igualmente, en el marco del control concomitante se ha detectado la materialización de incumplimientos que derivan riesgos; como lo identificado en la auditoría realizada a la gestión del control de inventarios del proceso de almacén: Pérdida de bienes, *equipo medidor multiparámetro portátil de PH*, que hacía parte del inventario del Relleno Sanitario El Cascajar. Como plan de mejoramiento con alcance correctivo se logró la recuperación del equipo.
- g) En este componente se advierte que la política de administración del Riesgo de la Empresa, se encuentra sujeta a la definición de la estructura organizacional de la Empresa, que resulte del nuevo estudio que responda a las necesidades reales en materia social, técnica y financiera; a fin de garantizar la prestación de los servicios con eficiencia y efectividad. Por tanto, la empresa ha continuado transitoriamente con la implementación de la política de riesgos contenida en la Resolución No. 0525 del 18 de mayo de 2018, la cual cumple la metodología general para una adecuada gestión integral del riesgo. Sin embargo, es importante definir responsables bajo el esquema de líneas de defensa acordes a los manuales de funciones, análisis de cargas, estructura orgánica, mapa de procesos y procedimientos.

De acuerdo a lo encontrado, se observó que el componente **Prevención, gestión y administración de riesgos**, presenta un avance de cumplimiento del **100%**, que corresponde a evidencias que dan cuenta de la ejecución de las 7 actividades. Tal como muestra la ilustración:

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	7	100%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	0		Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.

	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

813.16.01.00399.25

Página 16 de 39

	No cumple	0	No se genera ningún reporte de avance.
	<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Tercer componente: Redes para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad.**

Este componente está integrado por 7 actividades, alineadas a la política de integridad liderada y coordinada por la Oficina de Talento Humano. El componente está orientado a contar con un sistema de integridad sólido, como aspecto clave para la sostenibilidad de un entorno organizacional resistente a riesgos éticos, legales y reputacionales.

A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
1. Difundir el código de integridad	Actividades de difusión del Código de Integridad a los colaboradores de la EAAAY	Se ha realizado 6 actividades aisladas de difusión en el cascajar. <b>No hay evidencias y avances concretos en la adopción, socialización y apropiación del código de integridad.</b>  <b>Articular con el equipo de responsabilidad social para crear piezas visuales, plantear su propia propuesta gráfica y nombre para su código de integridad.</b>	No Cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano  Apoya: Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo.
2. Identificar y notificar a funcionarios de la EAAAY que requieren cargue y publicación de declaración de conflictos de interés.	Notificación a responsables de publicar declaración de conflictos de interés.	Se evidencia la elaboración del protocolo de declaración de conflictos de interés, está en proceso de revisión y aprobación por parte del Comité Institucional de Gestión y desempeño. Se sugiere reformular la actividad, que debe ir orientada a la definición de las reglas claras para el manejo y gestión del conflicto de interés.	En desarrollo	Lidera: Oficina de Talento Humano
3. Realizar jornadas de inducción, resaltando temas	Evidencias de jornadas de inducción realizadas incluyendo temas como	No se han surtido los pasos definidos por la Función Pública, para reconocer,	No Cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.I.C.E - E.S.P  
NIT 844 000 755-4

# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación  
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

813.16.01.00399.25

Página 17 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
como código de integridad y gestión de conflictos de interés.	código de integridad y gestión de conflictos de interés.	<p>integrar y apropiar la integridad.</p> <p>Se debe formular un <b>Plan de trabajo</b> con fechas, responsables, objetivos claros, herramientas y materiales necesarios con el propósito de sensibilizar e interiorizar en la entidad, el código de integridad. Las acciones deben estar articuladas con el plan de acción. Deben incluir acciones asociadas a la gestión de conflictos de intereses, al desarrollo de una cultura de integridad pública.</p> <p><b>Se deben ejecutar actividades, campañas de difusión y sensibilización</b> con los servidores públicos y contratistas para mejorar la apropiación de los valores del Código de Integridad del Servicio Público.</p> <p>Se debe <b>designar un responsable de la implementación de las acciones en materia de integridad.</b></p> <p>Se debe contar con <b>evidencias de ejecución del plan de trabajo.</b></p>	No Cumple	
4.Construir, socializar y divulgar la información relacionada a la estrategia de conflicto de intereses.	Evidencias de socialización realizada	<p>Una vez aprobado el protocolo por el comité institucional de Gestión y Desempeño, se debe implementar o actualizar un <b>procedimiento interno para la operacionalización del protocolo de manejo y declaración de conflictos de interés.</b></p> <p><b>Debe realizarse seguimiento continuo y monitorización.</b></p> <p><b>Adelantar campañas ayuden a comunicar y gestionar conflictos de interés.</b></p>		Lidera: Oficina de Talento Humano Apoya: Oficina Asesora Jurídica

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

813.16.01.00399.25

Página 18 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
		Incluir en el plan Institucional de Capacitaciones, formación continua e información a todos los miembros de la organización en habilidades para identificar posibles conflictos de interés.		
5. Incluir dentro del Plan Institucional de capacitación temas relacionados con la gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Evidencias de acciones de capacitación realizadas.	No se encuentra incluido dentro del plan institucional de capacitaciones temática sobre identificación, declaración y gestión de posibles conflictos de interés, haciendo énfasis en materia contractual; dirigida a los servidores públicos y contratistas de la empresa.  Tampoco se encuentra procesos de capacitación institucional <b>para mejorar el conocimiento sobre el régimen disciplinario</b> en lo relacionado con la obligación de denunciar irregularidades <b>con el fin de identificar las posibles situaciones que afecten la integridad pública.</b>	No Cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano
6. Hacer seguimiento a la estrategia conflictos de interés.	Evidencias de verificación realizada.	Talento Humano como líder de la política <b>debe realizar seguimiento continuo y monitorización a la estrategia con la finalidad de autoevaluar si está funcionando.</b>	No Cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano
7. Incluir dentro del Plan Institucional de capacitación temas relacionados con lenguaje claro, integridad y desarrollo organizacional	Evidencias de acciones de capacitación realizadas.	<b>No se ha incorporado en el plan, capacitación, cualificación y reconocimiento del talento humano de la entidad en temas del servicio y el relacionamiento con las ciudadanías, para elaborar respuestas a las ciudadanías haciendo uso de un lenguaje claro, comprensible e incluyente.</b>	No Cumple	Lidera: Oficina de Talento Humano

La Oficina de Control Interno de Gestión, observa las siguientes situaciones:

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
		<b>Versión</b> 07		

**813.16.01.00399.25**

Página **19** de **39**

- a) Las 7 actividades del componente *redes para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad*, son lideradas y coordinadas por la Oficina de Talento Humano, estas acciones hacen parte de la **política de integridad (36/100)**, sobre las cuales se presenta incumplimiento, no se evidencian avances reales, lo cual se refleja en la baja calificación obtenida en la medición del índice de gestión y desempeño.
- b) No hay evidencias y avances concretos que soporten un plan de trabajo para la adopción, socialización y apropiación del código de integridad.
- c) La Empresa no ha surtido los pasos esenciales para lograr la implementación y apropiación del código de integridad.
- ✓ Articular con el equipo de comunicaciones para crear piezas visuales, plantear su propia propuesta gráfica y nombre para su código de integridad.
  - ✓ Plan de trabajo con fechas, responsables, objetivos claros, herramientas y materiales necesarios con el propósito de sensibilizar e interiorizar en la entidad, el código de integridad. Las acciones deben estar articuladas con el plan de acción. Deben incluir acciones asociadas a la gestión de conflictos de intereses, al desarrollo de una cultura de integridad pública.
  - ✓ Ejecución de actividades, campañas de difusión y sensibilización con los servidores públicos y contratistas para mejorar la apropiación de los valores del Código de Integridad del Servicio Público.
  - ✓ Se debe designar un responsable de la implementación de las acciones en materia de integridad.
  - ✓ Se debe contar con evidencias de ejecución del plan de trabajo.
  - ✓ Se deben generar indicadores, para autoevaluación, seguimiento de las acciones ejecutadas y avances logrados por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
- d) El procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de interés- PTEP. No ha sido aprobado por el comité institucional de coordinación de control interno. Se debe realizar los ajustes sugeridos ante el Comité de Gestión y Desempeño.

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **20** de **39**

- e) No existe evidencias de informes mensuales de las estadísticas de las quejas y del seguimiento de los casos de acoso laboral, por no estar activo el comité de convivencia laboral. Se hace un llamado para operacionalizar el Comité de convivencia laboral. No hay evidencias del Plan de acción ni su ejecución a la fecha, pese a las diferentes mesas de trabajo y charlas que se han desarrollado en torno a su reactivación.
- f) No se cuenta con información que dé cuenta del número de casos remitidos por el Comité a la Procuraduría General de la Nación en aquellos casos de acoso laboral en donde:
- ✓ No se llegue a un acuerdo entre las partes,
  - ✓ No se cumplan con los compromisos pactados, o
  - ✓ La conducta persista.

De acuerdo a lo encontrado, se observó que el **componente Redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad**, presenta un cumplimiento crítico del 14%. La mayoría de actividades orientadas a consolidar un sistema de integridad pública **no han sido implementadas (86%)**. Esto debilita la capacidad institucional para construir un entorno ético y resistente a la corrupción. Ese avance se encuentra en desarrollo. El 86% restante no presenta avance.

La debilidad en este componente afecta la adopción y apropiación del **Código de Integridad** y limita el fortalecimiento del régimen disciplinario, la formación ética y el control social.

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	0		Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	1	14%	Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.

	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **21** de **39**

	No cumple	6	86%	No se genera ningún reporte de avance.
	<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>	

### Cuarto componente: Canales de denuncia.

Este componente está conformado por 19 actividades, las cuales tiene como objetivo **fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.**

A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
1. Difundir al interior de la EAAAY aspectos generales que se deberán tener en cuenta en los espacios de diálogo, participación ciudadana y rendición de cuentas.	Evidencia de actividades de socialización	La Empresa no CUENTA CON UNA ESTRATEGIA para el <b>relacionamiento con las ciudadanías en los diferentes espacios de dialogo, participación y rendición de cuentas.</b>	No Cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social Apoya: Oficina de Prensa
2. Analizar visitas y consultas en página web, redes sociales y canales de primer contacto para conocer necesidades de información e incluir información priorizada en temas mínimos para el desarrollo de los espacios de la rendición de cuentas.	Elaborar y socializar documento con análisis de visitas que identifique temas consultados para el desarrollo de los espacios de rendición de cuentas.	<b>No se cuenta con análisis del impacto en redes sociales, página web:</b>  Por tanto, no se conoce el impacto.	No Cumple	Lidera: Oficina TICS y Seguridad Informática- Oficina de Prensa Apoya: Oficina de Responsabilidad Social
3. Elaborar caracterización de grupos de valor	Documento proyectado y remitido a las diferentes oficinas	No se cuenta con un diagnóstico base, que comprenda: <input type="checkbox"/> Caracterización de la ciudadanía y grupos de valor. <input type="checkbox"/> Espacios de participación ciudadana <input type="checkbox"/> Resultados de informes de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias <input type="checkbox"/> Resultados de informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores <input type="checkbox"/> Encuestas de percepción. <input type="checkbox"/> Evaluación de la experiencia ciudadana. <input type="checkbox"/> Resultados de la medición de desempeño de la política de servicio al ciudadano	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social Apoya: Oficina de Prensa

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **22** de **39**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
		Por tanto, no se conoce las necesidades de información requeridas por la ciudadanía y grupos de valor en nuestra página web		
4. Reportar a la oficina de responsabilidad social aportes y comentarios relacionados a la caracterización de grupos de valor.	* Las principales demandas, necesidades o preferencias de información por parte de los grupos de valor en el marco de la gestión institucional. * los canales de publicación y difusión de información consultada por los grupos de valor y posibles comentarios a documento.	No se evidencia gestión. No se conoce las necesidades de información requeridas por la ciudadanía y grupos de valor en nuestra página web.	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social Reporta: Todas las oficinas y unidades de la entidad
5. Publicar documento Caracterización de grupos de valor en la página WEB	Acta CIGD donde se aprueba publicación documento.	No se cuenta con el diagnóstico ACTUALIZADO, tampoco con la caracterización y menos con su publicación.	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social-Oficina TICs y Seguridad Informática Apoya: Oficina de Prensa
6. Generar datos, informes de gestión, publicaciones o notas en relación a los avances y logros alcanzados durante el periodo en relación al cumplimiento gestión empresarial, resaltando la información sobre los temas priorizados por parte de la caracterización de grupos de valor.	Publicaciones en internet, redes sociales, página web, correo masivo, carteleras, etc.	La página Web es administrada por la Oficina de Tic y Seguridad Informática. Actualmente se evidencia en la página web que se publican datos, informes en relación con la gestión: Informes bimestrales SSPD, informes de gestión.  Se debe fortalecer el proceso de publicación de datos cumpliendo con los criterios y estándares definidos en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.	Cumple	Reporta: Todas las dependencias.  Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática y Oficina de Prensa
7. Identificar cumplimiento a objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de Derechos Humanos en plan de acción institucional.	Informe con relación a cumplimiento de ODS y garantía de Derechos Humanos.	Se evidencia que el plan de acción, el plan estratégico y el plan de gestión y resultados se articularon, teniendo en consideración los objetivos de desarrollo sostenible, las políticas de MIPG, los objetivos institucionales, la estrategia del PGR, los indicadores, y proyectos por dependencia.  <b>Se recomienda a la Oficina de Responsabilidad Social analizar el</b>	En desarrollo	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social

	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
				Versión 07

813.16.01.00399.25

Página 23 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
		<b>avance en un documento que informe el estado de cumplimiento específicamente con los ODS frente a la misionalidad de la Empresa.</b>		
<p>8. Adoptar un documento que contemple los espacios de diálogo y participación abiertos al ciudadano, donde se especifiquen los pasos para:</p> <p><b>ANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forma en que se convocará a los grupos de valor.</li> </ul> <p><b>DURANTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paso a paso por cada tipo de espacio de diálogo a ser desarrollado.</li> <li>- Reglas de juego para dialogar con los grupos de valor y para que evalúen la gestión y los resultados presentados.</li> <li>- Forma como se documentarán los compromisos adquiridos en el espacio de diálogo.</li> </ul> <p><b>DESPÚES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de seguimiento.</li> <li>- Forma como se informarán los avances de los compromisos adquiridos.</li> </ul>	Acta CIGD donde se aprueba publicación documento	<p>No se evidencia desarrollo de esta actividad, que hace parte de la política de servicio a las ciudadanías y participación ciudadana en la gestión pública.</p> <p>No se cuenta con la estrategia DE RENDICIÓN DE CUENTAS que contemple los espacios de diálogo y participación abiertos al ciudadano.</p>	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social
9. Socializar el documento para abordar los espacios de diálogo y participación abiertos al ciudadano.	Evidencias de socialización realizada	No se cuenta con la estrategia. Por tanto, no hay evidencia del desarrollo de esta actividad	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social
10. Realizar y publicar en la página web de la entidad el informe de actividades de participación ciudadana abiertas al ciudadano en el marco de la participación ciudadana.	Informe publicado en página web.	No se evidencia en la página web el desarrollo de esta actividad.	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social Apoya: Oficina de Prensa
11. Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre y publicarlo en la página web	Informe publicado en página web de la entidad.	Se evidencia publicación en la página web la ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Sin embargo, no se encuentra un informe individual de rendición de cuenta. Se encuentra en desarrollo.	En desarrollo	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Todas las oficinas y unidades

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
				<b>Versión</b> 07

**813.16.01.00399.25**

Página **24** de **39**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
12. Consolidar y publicar en página web el cronograma y seguimiento a actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas institucional.	Cronograma publicado en página web.	Se evidencio la publicación en la página web del CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES RENDICIÓN DE CUENTAS (RC) <a href="https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/control-y-rendicion-de-cuentas/">https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/control-y-rendicion-de-cuentas/</a>  <b>Se encuentra pendiente el seguimiento al cronograma.</b>	En desarrollo	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Oficina de Responsabilidad Social, Oficina de prensa.
13. Verificar si todos los grupos de valor identificados están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas en el cronograma de participación ciudadana a publicar. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.	Informe, ajuste al cronograma	No se evidencia desarrollo de esta actividad.	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social
14. Informar de manera previa a líderes de organizaciones sociales y grupos de interés lo necesario para el desarrollo de los espacios de participación y rendición de cuentas.	Evidencias de información dada de manera previa, Correos electrónicos, oficios y demás comunicaciones oficiales.	No se evidencia desarrollo de esta actividad	No cumple	Lidera: Oficina de Responsabilidad Social Apoya: Oficina de Prensa
15 Elaborar Documento donde se analice los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación de información que empleó la entidad para ejecutar las actividades de rendición de cuentas, responden a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Documento de análisis de espacios de dialogo, canales de comunicación y características de ciudadanos socializado a las diferentes oficinas	No existe evidencia de documento que desarrolle análisis de los espacios de diálogo y los canales de publicación y divulgación, con la finalidad que estos espacios respondan a las características de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés. El cual debe estar integrado en el plan estratégico de comunicaciones.	No cumple	Lidera: Resp. Social Apoya: Prensa
16. Diseñar e implementar estrategia de rendición de cuentas y divulgación de la gestión empresarial.	Estrategia diseñada e implementada Porcentaje de implementación de la estrategia de divulgación.	Se evidencia en la página web el cronograma de actividades rendición de cuentas teniendo presente (eje temático, actividad, meta o producto, medio de verificación, responsable, recursos, periodo de tiempo y plan).  No obstante, lo anterior no se evidencia socialización del mismo.	En desarrollo	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: CIGD

**813.16.01.00399.25**

Página 25 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
17. Evaluar y verificar, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.	Seguimiento realizado a actividades anteriores.	<p>Por motivo de la intervención de la Superintendencia no se ha realizado la evaluación y verificación al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas.</p> <p>No obstante, COMO NO HAY EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA no se puede evaluar sin evidencias de las acciones programadas.</p>	En desarrollo	<p>Lidera: Oficina Control Interno.</p> <p>Apoya: Oficina de Planeación</p>
18. Tramitar requerimientos de entes de control relacionados a rendición de cuentas y Programa de transparencia y ética pública	Evidencias de requerimientos tramitados.	La Oficina de Control Interno realiza control diario a todos los requerimientos atendidos a entes de control (Contraloría Departamental de Casanare, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal de Yopal, Defensoría del Pueblo) a la fecha no se ha materializado riesgo en cuanto a respuestas fuera de términos. De igual manera de elabora el informe No.00399.25 Informe de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP.	Cumple	Lidera: Oficina Control Interno
19. Socializar al interior de cada oficina y unidad, el análisis de las encuestas de percepción diligenciadas por los participantes a espacios de participación y rendición de cuentas, así mismo, las observaciones y comentarios recibidos.	Evidencias de socialización realizada de análisis de encuestas de percepción.	No se evidencia desarrollo de esta actividad. Por cuanto no se han realizado encuestas de percepción, ni evaluación de la experiencia ciudadana.	No cumple	<p>Lidera: Oficina de Planeación</p> <p>Apoya: Oficina de Responsabilidad Social</p>

La Oficina de Control Interno de Gestión, observa las siguientes situaciones:

- a) Al interior de la Empresa no se han incorporado ejercicios de formación continua para el relacionamiento de los servidores públicos con las ciudadanías en los diferentes espacios de dialogo, participación y rendición de cuentas.
- b) No se cuenta con un procedimiento para el procesamiento de las denuncias recibidas (internas y externas) con el fin de identificar las posibles situaciones que afecten la

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **26** de **39**

integridad pública en la entidad. No se ha definido una Política de denuncias para la Empresa.

**c)** No hay una **Política de denuncias para la Empresa**. Tampoco se cuenta con soportes que evidencien la amplia difusión del procedimiento para instaurar una denuncia en la empresa y las garantías de reserva y de que no se tomaran represalias como parte de la política de denuncias.

**d)** No se tiene identificado las situaciones que afecten la integridad pública en la empresa.

De acuerdo a lo encontrado, se observó que el componente **Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción**, presenta un avance de cumplimiento del **10,5%**, lo que evidencia deficiencias en la implementación de mecanismos eficaces para la recepción, protección y seguimiento de denuncias por actos irregulares. La baja ejecución en este frente restringe la garantía del derecho a denunciar, establecido en el marco de integridad pública.

Se podrían configurar omisiones frente a obligaciones contenidas en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), así como en estándares sobre lucha contra la corrupción.

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	2	10,5%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	5	26,3%	Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.
	No cumple	12	63,1%	No se genera ningún reporte de avance.
<b>TOTALES</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>	

**Quinto componente: Estrategias de transparencia, estado, acceso a la información pública y cultura de la legalidad.**

Este componente está conformado por 19 actividades, las cuales tiene como objetivo

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha Última Modificación</b>		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
	2011-04-07	2024-12-16		<b>Código:</b> 51.29.01.01
	<b>Versión 07</b>			

**813.16.01.00399.25**

Página 27 de 39

garantizar el derecho de acceso a la información pública y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la EAAAY EICE ESP en desarrollo de su misión. A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
1. Asignar responsabilidades a servidores públicos como delegado de página web y transparencia y acceso a la información.	Comunicación oficial con responsable de cada dependencia	Actualmente el administrador de la Página Web es el líder 1 de la Oficina de Tic y Seguridad informática, de acuerdo a las funciones asignadas al empleo. Por tanto, se deben establecer puntos de control respecto a la información que se carga en la página web y no trasladar la responsabilidad de administrador a las demás áreas.	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática Apoya: Oficina de Planeación
2. Publicar y actualizar información en el menú de transparencia según las funciones y alcance de cada dependencia.	Información actualizada en link de transparencia según funciones y alcance de cada dependencia.	Se evidencia en la página web de la empresa se encuentra habilitado el menú <b>Transparencia y Acceso a la Información. Sin embargo, no se puede acceder a toda la información dispuesta en ese menú.</b> La publicación de información contractual no está diligenciada de forma completa y los datos consignados en el campo. Tipo de etapa, no se encuentran actualizados, como se puede verificar en el siguiente link: <a href="https://contratacion.eaaay.gov.co/publico/contratos">https://contratacion.eaaay.gov.co/publico/contratos</a>	En desarrollo	Lidera: Responsables de Procesos Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
3. Monitorear la publicación y actualización de información solicitada por la Procuraduría General de la Nación en el link de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa de la página web.	Evidencias de monitoreo realizado y alertas generadas.	La Oficina de Control Interno de Gestión, ha publicado y actualizado la información solicitada, como se puede evidenciar en el siguiente link: <a href="https://www.eaaay.gov.co/institucional/control-interno-de-gestion/informes-control-interno-de-gestion/">https://www.eaaay.gov.co/institucional/control-interno-de-gestion/informes-control-interno-de-gestion/</a>  Se dio cumplimiento al reporte ITA para el Periodo 2025. Con un nivel de cumplimiento: 79 sobre 100 puntos, resultado de la evaluación frente al autodiagnóstico generado por la Oficina de Tics y Seguridad Informática.	Cumple	Lidera: Oficina de Control Interno
4. Realizar seguimiento a la actualización de información en la página web según los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 de	Informes de seguimiento realizado al menú de transparencia de la página web de la entidad.	Se debe fortalecer el seguimiento actualización de información en la página web según los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014 y Resolución 1519 de 2020 de MINTIC.	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NT. 844.900.750-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
				<b>Versión</b> 07

**813.16.01.00399.25**

Página 28 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
MINTIC				
5. Documentar y socializar la estructura y los lineamientos establecidos por MINTIC de los datos Abiertos	Documento adoptado	Actualmente no existe un documento sobre los lineamientos establecidos por el MINTIC, sobre los datos abiertos, se sugiere revisar con el fin de construir uno para documentar lo adoptado. No se registran avances.	No cumple	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática
6. Identificar los datos abiertos en las dependencias de la entidad, para publicar en la página web y en el portal GOV.CO	Documento de identificación de datos abiertos	Actualmente se recibe la información por medio de correos electrónicos y así mismo se publica a la página web, se tiene en cuenta sea netamente pública.	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática
7. Publicar datos abiertos que generen valor a la gestión y el desempeño institucional.	Link de publicación de información	Actualmente todo lo que está publicado en la página web son datos abiertos; pero se implantará un formato para el registro y publicación en la página web. <a href="https://www.eaaay.gov.co/">https://www.eaaay.gov.co/</a>	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática
8. Vincular y actualizar las Hojas de Vida de funcionarios en el SIGEP.	Reporte de estado de información publicada en SIGEP a la Oficina de Control Interno u otras dependencias o entidades que soliciten dicha información.	Se evidencia que mediante circular No. 00085.25, se solicitó la actualización de Hojas de Vida del SIGEP II, por parte de funcionarios de EAAAY, con fecha límite 30 de junio de 2025. Está pendiente el informe.	En desarrollo	Lidera: Oficina de Talento Humano
9. Vincular las Hojas de Vida de los contratistas del Ministerio en el SIGEP.	Base de datos de contratistas con hojas de vida validadas en el SIGEP	Se evidencia que las hojas de vida de los contratistas están validadas en el SIGEP, a corte 30/04/2025.  Ruta evidencias: INFORMES PLANEACION/PLANEACION_DATOS/4. Programa de transparencia y ética pública/3. PROGRAMA_TRANSPARENCIA_2025/EVIDENCIAS JURIDICA/VALIDACIÓN SIGEP	Cumple	Lidera: Oficina Jurídica
10. Publicar los contratos suscritos en el SECOP y tienda virtual dando cumplimiento a la normatividad asociada.	Base de datos de contratos o vinculaciones realizadas por la entidad y publicadas en SECOP y tienda virtual	De acuerdo a la base de datos suministrados por la oficina Asesora Jurídica se evidencian los contratos suscritos a corte 30/08/2025, no obstante, persiste publicación extemporánea de la gestión contractual.  Ruta evidencias: INFORMES PLANEACION/PLANEACION_DATOS/4. Programa de transparencia y ética pública/3. PROGRAMA_TRANSPARENCIA_2025/EVIDENCIAS JURIDICA/CONTRATOS PUBLICADOS- SECOP	En desarrollo	Lidera: Oficina Jurídica.  Supervisores.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
				Versión 07

813.16.01.00399.25

Página 29 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
11. Elaborar el Índice de información clasificada y reservada	Documento adoptado y publicado en la página web.	Se encuentra publicada una matriz denominada INDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO YOPAL EICE. E.S.P, la cual se puede consultar en el siguiente enlace: <a href="https://www.eaaay.gov.co//media/oggc3sqv/indice-de-informaci%C3%B3n-clasificada-y-reservada.pdf">https://www.eaaay.gov.co//media/oggc3sqv/indice-de-informaci%C3%B3n-clasificada-y-reservada.pdf</a>  Se requiere que la información clasificada de reserva sea revisada a la luz de la normativa, así mismo ajustar las aras responsables de la producción de la información y su custodia.	En desarrollo	Lidera: Oficina de archivo Apoyo: Oficina Asesora Jurídica
12. Elaborar y/o actualizar el inventario de activos de la información.	Inventario de la información actualizado en la página web de la entidad.	Se evidencia la actualización de inventario de activos de la información en la página web a corte 2024-04-19  <a href="https://www.eaaay.gov.co//media/tdmcm4v/activos-de-informaci%C3%B3n.pdf">https://www.eaaay.gov.co//media/tdmcm4v/activos-de-informaci%C3%B3n.pdf</a>	En desarrollo	Lidera: Oficina de archivo Apoyo: Oficina Asesora Jurídica
13. Elaborar el inventario de la información publicada en la página web indicando los siguientes aspectos * Dependencia responsable * Lugar de consulta (Link de la página) * Formato (Identifica la forma, tamaño o modo en el que se presenta la información).	Inventario de información publicada en página web.	Para el desarrollo de esta actividad se evidencio la elaboración de un inventario de la página web. <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> Ruta evidencias: INFORMES PLANEACION/PLANEACION_DATOS/4. Programa de transparencia y ética pública/3. PROGRAMA_TRANSPARENCIA_2025/EVIDENCIAS TICS. El inventario de la página Web no se encuentra publicado en la página web.	En desarrollo	Lidera: Oficina TICs y Seguridad Informática
14. Actualizar y publicar cuadro de clasificación documental	Publicación de cuadro de clasificación documental en página web institucional	Se elaboró y está cargado en la página web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>	Cumple	Lidera: Oficina de Archivo
15. Actualizar el directorio institucional de funcionarios y contratistas	Directorio Institucional actualizado y publicado en la página web	Se observa directorio telefónico en página web, a corte de 30 da agosto de 2025. <a href="https://www.eaaay.gov.co//media/40yfoong/directorio-telefonico.pdf">https://www.eaaay.gov.co//media/40yfoong/directorio-telefonico.pdf</a>  Se requiere actualizar la información.	En desarrollo	Lidera: Talento Humano

	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 30 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
16. Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal.	Documento actualizado y publicado en la página web	A corte 31 de agosto de 2025, sólo está publicado el mes de enero 2025.	No cumple	Lidera: Secretaría General Apoyo: Oficina de Presupuesto
17. Publicar la ejecución de gastos e ingresos mensuales	Documento actualizado y publicado en la página web	A corte 31 de agosto de 2025, sólo está publicado el mes de enero 2025.	No cumple	Lidera: Secretaria General Apoyo: Oficina de Presupuesto
18. Publicar estados financieros mensuales	Documento actualizado y publicado en la página web	A corte 31 de agosto de 2025, sólo está publicado el mes de enero 2025.	No cumple	Lidera: Secretaria General - Oficina de Contabilidad
19. Publicar las noticias en la página web teniendo en cuenta que sean escritas en lenguaje claro, accesibles y usables	Noticias publicadas	Se requiere fortalecer la estrategia de comunicaciones de la empresa frente a los servicios que presta. Por tanto, el plan estratégico de comunicaciones debe integrar acciones medibles y cuantificables, fechas, responsables, herramientas y materiales necesarios para ejecutar el plan estratégico. El plan de medios, campañas y programas de relaciones con la comunidad y grupos de valor, los cuales deben estar integrados al plan estratégico de comunicaciones.	En desarrollo	Lidera: Responsabilidad Social

La Oficina de Control Interno de Gestión, observa las siguientes situaciones:

- a) Actualmente el administrador de la Página Web es el líder 1 de la Oficina de Tic y Seguridad informática, de acuerdo a las funciones asignadas al empleo. Por tanto, se deben establecer puntos de control respecto a la información que se carga en la página web y no trasladar la responsabilidad de administrador a las demás áreas de la Empresa.
- b) Se debe fortalecer el seguimiento para cumplir los requisitos mínimos establecidos en la Ley 1712 de 2014 y el anexo técnico de la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC.
- c) Se sugiere establecer lineamientos internos para los datos abiertos.
- d) Se requiere avanzar en lograr el 100% de publicación y actualización de datos de las hojas de vida en el SIGEP.
- e) Se requiere fortalecer la estrategia de comunicaciones de la empresa frente a los servicios que presta. Por tanto, el plan estratégico de comunicaciones debe integrar acciones medibles y cuantificables, fechas, responsables, herramientas y materiales necesarios para ejecutar el plan estratégico. El plan de medios, campañas y programas de relaciones con la comunidad y grupos de valor, los cuales deben estar

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **31** de **39**

integrados al plan estratégico de comunicaciones.

De acuerdo a lo encontrado, se observó que el componente Medidas de **Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad**, presenta un cumplimiento del 15;7%, que corresponde a evidencias que dan cuenta de la ejecución de la actividad. Un 63 % están en desarrollo, y el 21% restante no presenta avance.

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	3	15,7%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	12	63%	Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.
	No cumple	4	21%	No se genera ningún reporte de avance.
<b>TOTALES</b>		<b>19</b>	<b>100%</b>	

### **Sexto componente: Iniciativas adicionales: Redes para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción. Transparencia y legalidad.**

Este componente está conformado por 3 actividades, las cuales tiene como objetivo generar herramientas que faciliten los ejercicios de participación en el control social de la gestión institucional de la EAAAY EICE.

A continuación, se presentan las observaciones identificadas en el componente por cada acción:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
1.Crear una caja de herramientas que facilite los ejercicios de participación en el control social de la gestión institucional de la EAAAY	Caja de herramientas implementada y publicada en la página web	No se evidenció desarrollo de esta actividad.	<b>No cumple</b>	Lidera: Responsabilidad Social Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
2.Desarrollar herramienta de	Una herramienta de		<b>No cumple</b>	Lidera:

	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 32 de 39

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	OBSERVACIONES	ESTADO	RESPONSABLE
evaluación de las actividades y espacios de control social desarrollados en la EAAAY	evaluación implementada y publicada en la página web	No se evidenció desarrollo de esta actividad.	No cumple	Responsabilidad Social Apoya: Oficina TICs y Seguridad Informática
3.Realizar evaluación anual de la eficacia de la política de denuncias al interior de la EAAAY	Informe de resultados de	Mediante informe No. 813.16.01.00538.25 se da a conocer el resultado de la evaluación independiente respecto al trámite dado a peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Se precisa b) No se cuenta con un procedimiento para el procesamiento de las denuncias recibidas (internas y externas) con el fin de identificar las posibles situaciones que afecten la integridad pública en la entidad. No se ha definido una Política de denuncias para la Empresa.	Cumple	Lidera: Oficina de Control Interno

De acuerdo a lo encontrado, se observó que el componente **Iniciativas adicionales: Redes para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción. Transparencia y legalidad**, presenta un incumplimiento del 66,6%. El 33,33% corresponde al informe de evaluación generado por la Oficina de Control Interno de Gestión.

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumple	1	33,33%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	En desarrollo.	0	0%	Se encuentran en desarrollo, sin evidencias reportadas.
	No cumple	2	66,66%	No se genera ningún reporte de avance.
<b>TOTALES</b>		<b>3</b>	<b>100%</b>	

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **33** de **39**

## IX. Análisis del resultado.

No.	Componentes	Criterios	Nivel de Cumplimiento
1	Medidas de debida diligencia	24	12,5%
2	Prevención, gestión y administración de riesgos (gestión, corrupción, tecnológicos).	7	100%
3	Redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad	7	14%
4	Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción.	19	10,5%
5	Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad.	19	15,7%
6	Iniciativas adicionales.	3	33,33%
<b>Total:</b>		<b>79</b>	<b>31%</b>

La evaluación evidencia un **cumplimiento global del 31%** en el desarrollo de las acciones programadas para el año 2025 en materia de transparencia, ética pública y lucha contra la corrupción. Este resultado indica un rezago significativo respecto al avance esperado a 31 de agosto del año evaluado, considerando que ya se ha ejecutado el 66% del tiempo (8 de 12 meses).

El **componente 2 (Gestión de riesgos)** es el único con ejecución completa. Esto sugiere que la empresa cuenta con una estructura en identificación, mitigación de riesgos y evaluación de los mismos.

Los cinco componentes restantes presentan niveles de cumplimiento muy bajos (entre 10% y 33%), en el siguiente orden:

El **Cuarto componente. Canales de denuncia (19)**: Su baja implementación de 10;5% afecta seriamente la transparencia y la respuesta ante posibles hechos de corrupción.

El **Primer componente. Medidas de debida diligencia (24)**: Su incumplimiento del 70% puede exponer a la empresa a riesgos legales y reputacionales.

El **Tercer componente. Redes de prevención y cultura de legalidad (7)**: Su ejecución limitada del 14%, implica escasa participación ciudadana y débil coordinación institucional.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

**813.16.01.00399.25**

Página 34 de 39

**El Quinto componente. Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad (19).** Con un avance del **15,7%**, se evidencian deficiencias estructurales en la rendición de cuentas, publicación de información y fortalecimiento de mecanismos de transparencia activa y pasiva. La falta del **Plan de Acción Anual de Servicios a la Ciudadanía**, la **ausencia de caracterización de grupos de valor** y la **inexistencia de indicadores de desempeño** son aspectos críticos. Esto constituye un incumplimiento de los estándares definidos en la Ley 1757 de 2015 sobre participación ciudadana, así como en el Decreto 612 de 2018.

**El Sexto componente. Iniciativas adicionales (3).** Presenta un cumplimiento del **33,33%**. Aunque se reconoce una acción cumplida, persiste la necesidad de fortalecer este eje como vehículo de interacción efectiva con los ciudadanos.

#### **X. Principales Observaciones:**

- 1) Inexistencia de estrategias anuales de participación ciudadana y planes de servicios a la ciudadanía.
- 2) Falta de caracterización actualizada de usuarios y grupos de interés.
- 3) No se cuenta actualizado el inventario de trámites que presta la EAAAY EICE ESP.
- 4) No se han realizado encuestas de percepción ni evaluaciones de experiencia ciudadana.
- 5) Ausencia de protocolo de lenguaje claro, accesibilidad digital y estrategias de comunicación.
- 6) Falta de implementación del Código de Integridad y del protocolo de manejo de conflictos de interés.
- 7) Inoperancia del Comité de Convivencia Laboral y carencia de estadísticas sobre quejas por acoso.
- 8) Se evidencia publicación extemporánea en el SECOP de la gestión contractual, en contravía de los principios de publicidad y eficiencia.
- 9) No se cuenta con el plan estratégico de comunicaciones, que debe comprender: **i)** El plan de comunicaciones, y **ii)** Los programas con las ciudadanías y grupos de interés. Por tanto, las campañas de sensibilización, socialización para la gestión

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **35** de **39**

oportuna y de calidad de SPQRD, solicitud de acceso a la información pública, promoción y fomento de denuncia deben hacer parte del Plan estratégico de Comunicaciones aprobado y adoptado por la empresa Dirección. El PEC debe integrar acciones medibles y cuantificables, fechas, responsables, herramientas y materiales necesarios para ejecutar el plan.

- 10)** No se ha realizado un autodiagnóstico del nivel de accesibilidad al portal de la web, que garantice una experiencia inclusiva para todos los usuarios. Tampoco, se evidencia análisis de Redes Sociales para entender el rendimiento de las estrategias implementadas y la interacción de la Empresa. No se evidencia analítica web, para medir el comportamiento del usuario y la efectividad del marketing. Estos análisis son cruciales para toma de decisiones informadas y optimizar la presencia digital de la EAAAY EICE ESP. Igualmente se evidencia al corte de este seguimiento que no se cuenta con contrato de soporte en la página Web para lograr mejorar todos estos servicios de accesibilidad a la página de la EAAAY.
- 11)** No se evidencia la implementación de un programa de capacitación dirigido a los servidores públicos responsables del contacto directo con la ciudadanía y los grupos de valor. Esta omisión limita el desarrollo de competencias esenciales para la atención efectiva, empática y transparente, afectando la calidad del servicio prestado y vulnerando el principio de eficiencia administrativa. Adicionalmente, impide el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto, la legalidad y la integridad. Esta situación representa un incumplimiento del Decreto 612 de 2018, que establece la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales para la prestación del servicio a los ciudadanos, así como de la Ley 1757 de 2015, que exige la garantía de mecanismos efectivos de participación y atención.
- 12)** Se ha identificado un incremento sostenido en el volumen de reclamaciones, presentadas por los usuarios de la Empresa, asociadas a deficiencias en la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas. En múltiples casos, las peticiones no son atendidas de forma integral en un lenguaje claro o no se resuelven de fondo, lo que genera insatisfacción en el usuario y perpetúa el ciclo de inconformidad. Como consecuencia de estas falencias, un usuario ha acudido de forma reiterada a diversas instancias externas, tales como la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Personería Municipal o la Contraloría Departamental, solicitando su intervención frente a un mismo asunto. Esta práctica es indicativa de una pérdida de confianza en los canales institucionales internos, y refleja una percepción negativa sobre la capacidad de la Empresa para garantizar el derecho de petición y

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 000 750-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **36** de **39**

el acceso efectivo a la administración.

Esta situación configura un incumplimiento del deber de dar respuesta clara, completa y de fondo a las peticiones ciudadanas, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015, y el principio de eficacia de la función administrativa consagrado en el Artículo 209 de la Constitución. A su vez, expone a la EAAAY EICE ESP a un riesgo de reproche por parte de los órganos de control y a una potencial responsabilidad disciplinaria o administrativa, por la vulneración del derecho fundamental de los usuarios.

## **XI. Conclusiones Generales.**

La evaluación independiente permite concluir que, al corte del 31 de agosto de 2025, el avance general en la ejecución del PTEP es del **31%**, lo que representa un bajo nivel de cumplimiento institucional frente a compromisos esenciales de **integridad, transparencia y participación**.

Este escenario representa un riesgo institucional significativo y plantea una necesidad urgente de adoptar medidas correctivas. Adicionalmente, la inejecución de acciones compromete nuevamente el indicador del año 2025 de la Medición de Desempeño Institucional (MDI).

## **XII. Recomendaciones.**

- 1)** Con fundamento en las observaciones detectadas implementar un plan de choque institucional, liderado, coordinado y articulado por las áreas de Subgerencia de Asuntos Corporativos, Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, Secretaría General, TICS y Seguridad Informática, Dirección de Gestión de Usuarios y PQR, orientado a recuperar el rezago en la ejecución de los componentes críticos del PTEP.
- 2)** Diseñar y aprobar el Plan de Acción Anual de Servicios a las Ciudadanías y la Estrategia Anual de Participación Ciudadana, integrándolos a la planeación estratégica institucional.
- 3)** Formular e implementar una estrategia institucional orientada a fortalecer el conocimiento, apropiación y práctica de la **política de atención a las ciudadanías** por parte de servidores públicos, contratistas y directivos de la Empresa.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **37** de **39**

- 4) Difundir ampliamente mediante diferentes campañas y estrategias los canales de denuncia, asegurando la promoción de denunciar, la facilidad y protección a los denunciantes.
- 5) Reactivar el Comité de Convivencia Laboral, formulando su plan de acción, ejecutándolo y realizando seguimiento a las quejas y conflictos de interés registrados.
- 6) Apropiar el Código de Integridad institucional, asegurando su divulgación efectiva y su articulación con procesos de formación, control y evaluación, conforme a los lineamientos definidos por la Función Pública.
- 7) Actualizar el inventario de trámites y procedimientos, garantizando su visibilidad en medios digitales y mejorando la experiencia del usuario y el deber de denunciar.
- 8) Adoptar protocolos de lenguaje claro e incluyente, y **capacitar al personal en estándares de atención y cultura del servicio.**
- 9) Adoptar y socializar el protocolo de conflicto de interés.
- 10) Mejorar la estrategia de comunicaciones institucional, con planes medibles, responsables definidos y actividades calendarizadas en el marco del plan estratégico de comunicaciones.
- 11) Garantizar oportunamente la publicación de la gestión contractual y demás obligaciones de publicidad activa, conforme a la Ley 1712 de 2014.
- 12) Implementar en el plan institucional de capacitación, un ciclo de charlas dirigido a los servidores públicos de la empresa que tiene a cargo el relacionamiento con las ciudadanías y grupos de valor, para el fortalecimiento de competencias comportamentales en temas claves como: (i) Atención y relacionamiento con las ciudadanías, (ii) lenguaje claro e incluyente, (iii) Integridad corporativa, (iv) cultura del servicio y cultura de la legalidad al servicio de las ciudadanías y (v) conocimiento sobre el régimen disciplinario, (vi) obligación de denunciar irregularidades con el fin de identificar las posibles situaciones que afecten la integridad pública.
- 13) Realizar las gestiones necesarias para el rediseño del portal web institucional. Se recomienda adelantar las gestiones administrativas y técnicas necesarias para ejecutar un rediseño integral de la página web de la Empresa, con el propósito de

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4</p>	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **38** de **39**

mejorar su accesibilidad, usabilidad y alineación con los principios de gobierno digital, garantizando el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015, la Ley 1581 de 2012 y los lineamientos de la estrategia de Estado Abierto. En particular, se deberá fortalecer los siguientes menús y secciones prioritarias:

- **Transparencia y acceso a la información pública**, asegurando la disponibilidad, claridad y navegabilidad de los contenidos relacionados con la gestión contractual, planes, informes, presupuestos, trámites, servicios, control y evaluación institucional, conforme al principio de publicidad de la información.
- **Atención y servicios a la ciudadanía**, facilitando la interacción directa, sencilla y accesible con los servicios ofrecidos, incluyendo canales de atención, trámites en línea, peticiones y seguimiento de solicitudes.
- **Participa**, incorporando mecanismos para fomentar la participación ciudadana en la gestión institucional, tales como consultas públicas, encuestas, rendición de cuentas y control social.

Adicionalmente, se deberá **habilitar un botón de denuncias visible y funcional en la página web institucional**, que:

- Garantice **esquemas de seguridad tecnológica** que permitan preservar el **anonimato y la confidencialidad del denunciante**, conforme a los principios de reserva y no represalia.
- Esté integrado con un **formulario digital de denuncias**, que deberá ser diseñado por la Oficina de Control Disciplinario y presentado para revisión y aprobación por parte de la Alta Dirección, previa validación jurídica y técnica.
- El formulario deberá cumplir con estándares de protección de datos personales, accesibilidad universal y trazabilidad, asegurando que las denuncias puedan ser gestionadas, clasificadas y seguidas conforme al protocolo interno de tratamiento de denuncias y los principios de integridad pública establecidos por la Política de Transparencia, Integridad y Lucha contra la Corrupción.

- 14)** Realizar la medición del nivel de accesibilidad del portal web institucional y fortalecer la analítica digital. Se recomienda implementar la evaluación técnica del

	<b>I N F O R M E S</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2024-12-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 07	

**813.16.01.00399.25**

Página **39** de **39**

nivel de accesibilidad del portal web institucional de la EAAAY EICE ESP, con el objetivo de garantizar una experiencia digital inclusiva, equitativa y conforme a estándares de accesibilidad. Esta medición deberá permitir identificar las barreras tecnológicas que impiden o limitan el acceso de ciertos grupos poblacionales —como personas con discapacidad, adultos mayores o usuarios con limitaciones tecnológicas— y formular las acciones correctivas necesarias para eliminar dichas brechas.

- 15)** Se recomienda realizar análisis **de redes sociales**, para monitorear el rendimiento de las estrategias de comunicación, evaluar la interacción con la ciudadanía y ajustar el contenido con base en los datos reales de alcance, participación y percepción ciudadana. A sí mismo, el análisis de la web, que permita entender el comportamiento del usuario dentro del portal institucional, identificar las secciones más consultadas, el tiempo de permanencia, los puntos de abandono y las rutas de navegación, con el fin de optimizar la arquitectura del sitio, el contenido y la efectividad del marketing digital institucional.
- 16)** Se recomienda al área responsable de la administración de la Web, gestionar **oportunamente la contratación del soporte técnico especializado para la mejora continua del portal web**, a fin de garantizar el cumplimiento de estándares de seguridad, accesibilidad, interoperabilidad y actualización permanente de la información.
- 17)** Se recomienda a la Oficina de Talento humano generar el autodiagnóstico de la gestión estratégica del talento humano, y publicarlo en la página institucional.
- 18)** Se recomienda a la Secretaría General publicar mensualmente en la página web la ejecución de gastos e ingresos y estados financieros de la EAAAY EICE ESP, los cuales son información programada en el PTEP.

  
**LIDIA ZARET GAMBOA GONZÁLEZ**  
 Jefe de Oficina Control Interno de Gestión

  
**ANA MARICELA OTALORA RUÍZ**  
 Técnico de Apoyo Oficina de Control Interno de Gestión