

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.766-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Código 51.29.01.25
			Versión 02

813.25.01.0027.15

TITULO:	INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO- con corte a 31/12/2014.
FECHA:	29 de ENERO 2015.
ELABORÓ:	HERNÁN ORLANDO BOLÍVAR VARGAS Profesional Unidad de Control Interno
OBJETO:	Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
DESTINATARIO/RECIBIDO:	<i>Loiana Angorn 03-02-15</i> Daniel Posada Suárez/Agente Especial

INTRODUCCION

La Unidad de Control Interno de la EAAAY, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", como evaluador independiente, le corresponde la verificación de la elaboración de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la visualización, el seguimiento y control de las acciones a 31 de Diciembre de 2014.

En aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice la EAAAY; la Unidad de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias creadas, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2014.

Lo anterior, con el único propósito de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente y eficaz a los usuarios de la EAAAY.

ELEMENTOS ESTRATEGICOS:

- ✓ Atendiendo lo señalado por la Ley Anticorrupción, nuestra Empresa tiene definido y promulgado en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para conocimiento y consulta de la comunidad en general.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Código 51.29.01.25
			Versión 02

- ✓ Nuestros Funcionarios tienen conocimiento y conciencia de la aplicación de los valores éticos institucionales con miras de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.
- ✓ La alta dirección muestra alto interés y hace el respectivo seguimiento a los funcionarios en cuanto a la atención y servicio a los ciudadanos.
- ✓ Existe Buzón de sugerencias físico y en la página Web, para recibir las inquietudes y reclamos de nuestros usuarios.

OBEJIVOS DEL SEGUIMIENTO:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
- Establecer el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas.

Primer componente: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Existe el Mapa de Riesgos Anticorrupción, construido de manera confiable, asociado a los procesos o procedimientos de mayor vulnerabilidad frente a riesgos que pudieran presentarse, allí se establecen las causas y las acciones a seguir con el fin de reducir el riesgo.

Con relación a las medidas para mitigar los riesgos identificados en nuestra Entidad podemos destacar las siguientes:

- a. La EAAAY cuenta con los manuales de procedimientos, controles, indicadores y administración del riesgo, así como con el mapa de procesos, los cuales están debidamente implementados.
- b. El Plan Anticorrupción se mantiene colgado en la web para el conocimiento y consulta de los funcionarios y la comunidad en general.

Recomendaciones:

- Promover en nuestros funcionarios el mayor compromiso, especialmente de los líderes de procesos, en el cumplimiento de las acciones establecidas para la reducción del riesgo de corrupción.
- Promover, fomentar y divulgar a través de los medios de comunicación el uso de nuestra página web, como mecanismo para que la comunidad interponga sus peticiones, quejas y reclamos.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.000.756-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

- Establecer políticas de riesgo de corrupción alineadas con la planificación estratégica de la Entidad y que se desarrollen de acuerdo a los riesgos de corrupción identificados.

Segundo componente: **ESTRATEGIA ANTITRAMITE**

Nuestra Entidad aplica el Decreto No 019 de 2012 por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

La EAAAY cuenta con el comité GELT, el cual está conformado por representantes de cada dirección, liderado por el profesional de la oficina de sistemas en representación de la Alta Dirección, quienes continuarán identificando los trámites a los cuales pueden acceder los ciudadanos.

La EAAAY sigue con el proceso de ingreso de sus trámites y servicios en línea a través de su sitio web.

Recomendaciones:

- Dar cumplimiento al Manual de Gobierno en Línea 3.1 en cuanto a publicación o actualización de: Glosario, Información para niños, Informes de empalme, Información para la población vulnerable, Plan de compras, Publicación de los procesos de contractuales, Manual de funciones, Perfiles de los servidores públicos principales, Asignaciones salariales, Evaluación de del desempeño, Ofertas de empleo, Programas sociales, Defensa judicial, Preguntas y respuestas frecuentes.
- Subir a la plataforma SUIT la totalidad de trámites y servicios aprobados por el Comité de Gobierno en Línea.

Tercer componente: **ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Los mecanismos con que se cuenta actualmente para mejorar la atención al ciudadano son:

- Los funcionarios de la entidad cuentan con calidad humana y se encargan de atender, asesorar y proveer la información misional, veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos a través de la página web, donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Espacio físico adecuado para la atención al ciudadano.
- Espacio virtual para la orientación y atención al ciudadano.
- Evaluación de la recepción de solicitudes y entrega de respuestas al usuario.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 944.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

- f. Sistema de carteleras internas ubicadas en sitios estratégicos con gran afluencia de público.
- g. Traslado de oficinas móviles a Núcleo II (Barrios: ciudad Berlín, Llano Lindo, Villa Flor, Villa Nelly, ciudad Paris) para matricular los servicios de AAA, adicionalmente atención de PQR'S.
- h. Señalización que permite orientación de los usuarios.

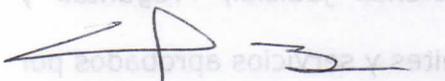
Recomendaciones:

- Continuar con las capacitaciones dirigidas a los funcionarios sobre atención al cliente y todo lo relacionado con Relaciones Humanas.

Cuarto componente: RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

1. Publicación en la página Web institucional de los informes de gestión.
2. Publicación en la página Web de los informes de Ley presentados a los entes de control.
3. Publicación en la página Web de informes, estados financieros y ejecuciones presupuestales.
4. Llegar a los usuarios que no tiene acceso a las publicaciones virtuales.

Atentamente,



HERNÁN BOLÍVAR VARGAS

Profesional Unidad de Control Interno.

Proyectó: MARIA EDILSA SANCHEZ
Auxiliar Administrativo