



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE-ESP  
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

Entidad: Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-EICE

Año: 2013

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	ACTIVIDADES	Actividades realizadas			Responsable
		PUBLICACION Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web.		El mapa de Riesgos de Corrupción fue publicado en el mes de Abril de 2013 en la página Web.		Oficina de Sistemas
	2. Socialización institucional del Mapa de Riesgos de Corrupción.		El mapa de Riesgos de Corrupción fue socializado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.		Unidad de Planeación
	3. Ejecución de los planes de manejo de los posibles riesgos de corrupción por proceso.		De acuerdo con el seguimiento realizado por la Unidad de Control Interno, se evidenció que a la fecha se han adelantado las acciones de manejo propuestas en el mapa de posibles riesgos de corrupción.		Unidad de Planeación
	4. Actualizaciones y mejoras al mapa de los posibles riesgos de corrupción por proceso.		No se han presentado solicitudes de actualizaciones y mejoras por parte de los responsables del mapa de los posibles riesgos de corrupción.	Se inició la revisión de la política de riesgos que se encuentra en el Manual de la Calidad para realizarle algunos ajustes acorde con la metodología de Administración del Riesgo publicada por el DAFP.	Unidad de Planeación
	5. Inspección de los procesos y de las medidas para controlarlos y evitarlos.		En esta primera versión del Plan Anticorrupción pese a que se identificaron los riesgos de corrupción no se establecieron los responsables específicos de su manejo de acuerdo al proceso que afectan. Tampoco se se realizó una comparación entre el mapa de riesgos actual contra el mapa de riesgos anticorrupción para evitar duplicidades.	En coordinación con el profesional de la Unidad de Planeación se están revisando los riesgos del mapa de riesgos institucional con el fin de asociarlos al mapa de riesgos anticorrupción. Los resultados de este trabajo serán publicados próximamente.	Unidad de Planeación
ESTRATEGIA ANTITRAMITE	1. Conformar y reglamentar el Comité Operativo Gobierno en Línea - GEL y antitrámites.		Se encuentra conformado el Comité Operativo Gobierno en Línea-GEL y Antitrámites mediante Resolución 185 de 2009.	No se evidenciaron reuniones de acuerdo a lo establecido en la Resolución 185 de 2009	Oficina de Sistemas
	2. Identificar los trámites por procesos.		Se tienen identificados y aprobados por parte del Comité GEL los trámites y servicios que serán subidos al portal.	La totalidad de los tramites aprobados en el Comité GEL se encuentran en la plataforma SUIT	Oficina de Sistemas
	3. Analizar y priorizar el 100% de los trámites y servicios identificados por procesos		Se encuentran en análisis y priorización los trámites y servicios por procesos.	La oficina de sistemas inicio la revisión a los trámites y servicios aprobados mediante comité GEL encontrando servicios que no cuentan con su respectiva hoja de vida.	Oficina de Sistemas

ESTRATEGIA ANTITRAMITE	4. Racionalizar y simplificar los trámites y servicios por procesos.	Se realizará en el último trimestre.	Se realizó el levantamiento de las hojas de vida de los servicios que no contaban con ella.	Oficina de Sistemas
	5. Automatizar 1 trámite y 1 servicio.	Se realizará en el último trimestre.	Con la adquisición del nuevo software se implementara una interface que permita al usuario descargar su factura y la posibilidad de pagarla en línea.	Oficina de Sistemas
	6. Continuar con la implementación del sistema de Gestión de la Calidad y lo dispuesto en la guía para racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública.	Se realizó capacitación a 14 funcionarios en Gestión por procesos e indicadores de gestión.	En la próxima vigencia se retomará el sistema de gestión de la calidad en aras de certificar un proceso en la norma ISO 9001:2008. En la Entidad se está realizando revisión documental de los proceso y procedimientos para proceder a realizar los ajustes necesarios.	Oficina de Sistemas
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Mantener la operación del espacio físico para la atención al ciudadano.	La Dirección Comercial acondicionó el área de atención al usuario, donde diariamente se reciben las PQR'S. El horario de atención es de 7:00 a 12:00 y de 2:00 a 5:00	La ventanilla única para recepción de documentos fue trasladada al primer piso con el fin de facilitarle a los usuarios el acceso a realizar sus trámites en especial a las personas que cuenten con alguna discapacidad, dando cumplimiento a la Ley 1618 de 2013	Dirección Comercial
	2. Disponer de un espacio virtual para la orientación y atención al ciudadano.	Para la atención al ciudadano se tiene un espacio virtual en la página web de la institución en la pestaña de servicio al ciudadano.	La página web fue rediseñada, volviendola más amigable para los usuarios.	Dirección Comercial
	3. Evaluación de la recepción de solicitudes y entrega de respuestas al usuario.	Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la unidad de control interno realiza informe semestral de seguimiento a las PQR'S en el que se formulan las respectivas recomendaciones para la implementación de acciones de mejora.	La Unidad de Control interno evalúa la recepción de solicitudes y respuestas al usuario dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011	Unidad de Control Interno
	4. Ofrecer a los usuarios diversos trámites y servicios en línea, que agilicen el acceso a la información, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.	La EAAAY dando cumplimiento a la Ley 962 de 2005 tiene registrados en la página <a href="http://www.suit.gobiernoenlinea.gov.co">www.suit.gobiernoenlinea.gov.co</a> los trámites y servicios que se prestan en la entidad. Adicionalmente se encuentran en la página web las hojas de vida de los trámites y servicios y su enlace al sistema único de información de trámites SUIT.	Se diligenciaron las hojas de vida de los servicios pendientes por subir a la plataforma SUIT.	Dirección Comercial

	<p>5. Sistema de carteleras internas ubicadas en sitios estratégicos con gran afluencia de público.</p> <p>6. La EAAAY traslado sus oficinas móviles a Nucleo II (Barrios: ciudad Berlin, Llano Lindo, Villa Flor, Villa Nelly, ciudad Paris) para matricular los servicios de AAA, adicionalmente atención de PQR'S.</p> <p>7. Señalización que permite orientación de los usuarios</p>	<p>Las carteleras informativas se encuentran ubicadas en la entrada de la sede central.</p> <p>Se realizan prácticas en las cuales la entidad pública va más allá de dar información a los ciudadanos, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.</p> <p>Las diferentes dependencias u oficinas se encuentran debidamente marcadas facilitando la orientación del usuario.</p>	<p>Periodicamente se alimentan las carteleras con el fin de dar información oportuna a nuestros clientes internos y externos.</p> <p>La EAAAY sigue trasladando sus oficinas móviles a los diferentes barrios de Yopal con el fin de acercar los usuarios a la empresa.</p>	<p>Oficina de Prensa</p> <p>Dirección Comercial</p> <p>Dirección Administrativa y Financiera</p>
ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	<p>1. Correos electrónicos: <a href="mailto:codigoetico@eaay.gov.co">codigoetico@eaay.gov.co</a>, <a href="mailto:corrupcion@eaay.gov.co">corrupcion@eaay.gov.co</a>, <a href="mailto:notificacionesjudiciales@eaay.gov.co">notificacionesjudiciales@eaay.gov.co</a>, <a href="mailto:atencionalcliente@eaay.gov.co">atencionalcliente@eaay.gov.co</a>, <a href="mailto:eaay@eaay.gov.co">eaay@eaay.gov.co</a></p>	<p>La EAAAY también hace presencia en las redes sociales tales como facebook, twitter.</p>	<p>La EAAAY sigue haciendo presencia en las redes sociales tales como facebook, twitter. Los correos electrónicos son revisados diariamente con el fin de dar trámite a las diferentes solicitudes.</p>	<p>Oficina de Sistemas</p>
RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS	<p>1. Publicación en la página Web institucional de los informes de gestión.</p>	<p>Se encuentran publicados en la página web.</p>	<p>Se encuentran publicados en la página web.</p>	<p>Unidad de Planeación/Oficina de Sistemas</p>
	<p>2. Publicación en la página Web de los informes de Ley presentados a los entes de control.</p>	<p>Se encuentran publicados en la página web los informes de Ley.</p>	<p>En la actualidad se encuentran publicados en la página web de la Entidad, los informes de Ley.</p>	<p>Unidad de Control Interno/Oficina de Sistemas</p>
	<p>3. Publicación en la página Web de informes, estados financieros y ejecuciones presupuestales.</p>	<p>Se encuentran publicados en la página web los estados financieros y ejecuciones presupuestales.</p>	<p>En la actualidad se encuentran publicados en la página web de la Entidad, los estados financieros y ejecuciones presupuestales.</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>
	<p>4. Llegar a los usuarios que no tiene acceso a las publicaciones virtuales.</p>	<p>Desde la oficina de prensa y comunicaciones se realizan boletines de prensa dirigidos a los medios de comunicación escritos y hablados informando sobre los diferentes eventos, campañas, e información de interés para los usuarios.</p>	<p>La oficina de prensa y comunicaciones sigue realizando boletines de prensa dirigidos a los medios de comunicación escritos y hablados informando sobre los diferentes eventos, campañas, e información de interés para los usuarios.</p>	<p>Oficina de Prensa y Comunicaciones</p>
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	<p>Cargo: <u>Profesional Unidad de Control Interno</u></p> <p>Nombre: <u>Hernán Bolívar Vargas</u></p> <p>Firma: </p>			