

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.900.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

813.25.01.283.23

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AL 30 DE ABRIL 2023.
FECHA:	10 DE MAYO 2023
ELABORO:	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad Control Interno
OBJETO:	DAR A CONOCER EL GRADO DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023 A 30 DE 2023.
DESTINATARIOS	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente
	CARLOS ANDRES CORREGIDOR BENAVIDES Director Administrativo (E)
	REINA UBALDA PEÑA CABULO Directora Financiera
	NIXON HELDER MORA MENDOZA Director Comercial (E)
	SLAYNTH NIÑO DIAZ Directora Técnica
	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora Aseo
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación
	LAURA FERNANDA MUNÑOZ CUTA Tecnóloga de Apoyo Oficina de Prensa
	DIANA AVELLA Profesional Oficina de Responsabilidad Social
	NIDIA ALVAREZ MARIÑO Profesional oficina de Archivo y Proceso
	CESAR BARRERA RIVEROS Profesional unidad de sistemas
	FREDDY LARROTA CANTOR Profesional Unidad PQRS
	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional Oficina de Seguridad Industrial

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 30 DE ABRIL 2023

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT: 844.090.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.283.23

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012, a la Resolución N° 0097.23 del 25 de enero de 2023 de la EAAAY..

Verificar el avance de cumplimiento las actividades planteadas dentro en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano vigencia 2023 a 30 de Abril 2023.

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2015, Versión 2".

2. ALCANCE

Verificar el grado de avance de las acciones y las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC Vigencia 2023, a 30 de abril 2023, conforme al formato de seguimiento.

3. METODOLOGIA

La Unidad de Control Interno de la EAAAY realiza el segundo seguimiento a los avances de los componentes del PAAC 2023, solicitando mediante circular No 0097.23 los avances y soportes de cumplimiento a cada responsable de las actividades de cada uno de los componentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano programadas, revisando los alcances logrados a 30 de abril 2023, realizando revisión de los soportes de cumplimiento en comparación con las acciones proyectadas en el PAAC 2023 adoptado en la resolución 0097 del 25 de enero 2023.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023

La unidad de Control interno en cumplimiento a su función de auditoría y seguimiento realiza seguimiento a 30 de abril 2023 al Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2023 evidenció que fue aprobado mediante Resolución N°0097.23 del 25 de enero de 2023 y se encuentra publicado en el link <http://eaaay.gov.co/media/0qgpi0et/res-0097-23-plan-anticorrupci%C3%B3n-2023.pdf>

El Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2023 en la EAAAY, está compuesto por los seis (6) componentes exigidos en las estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano en su versión 2:

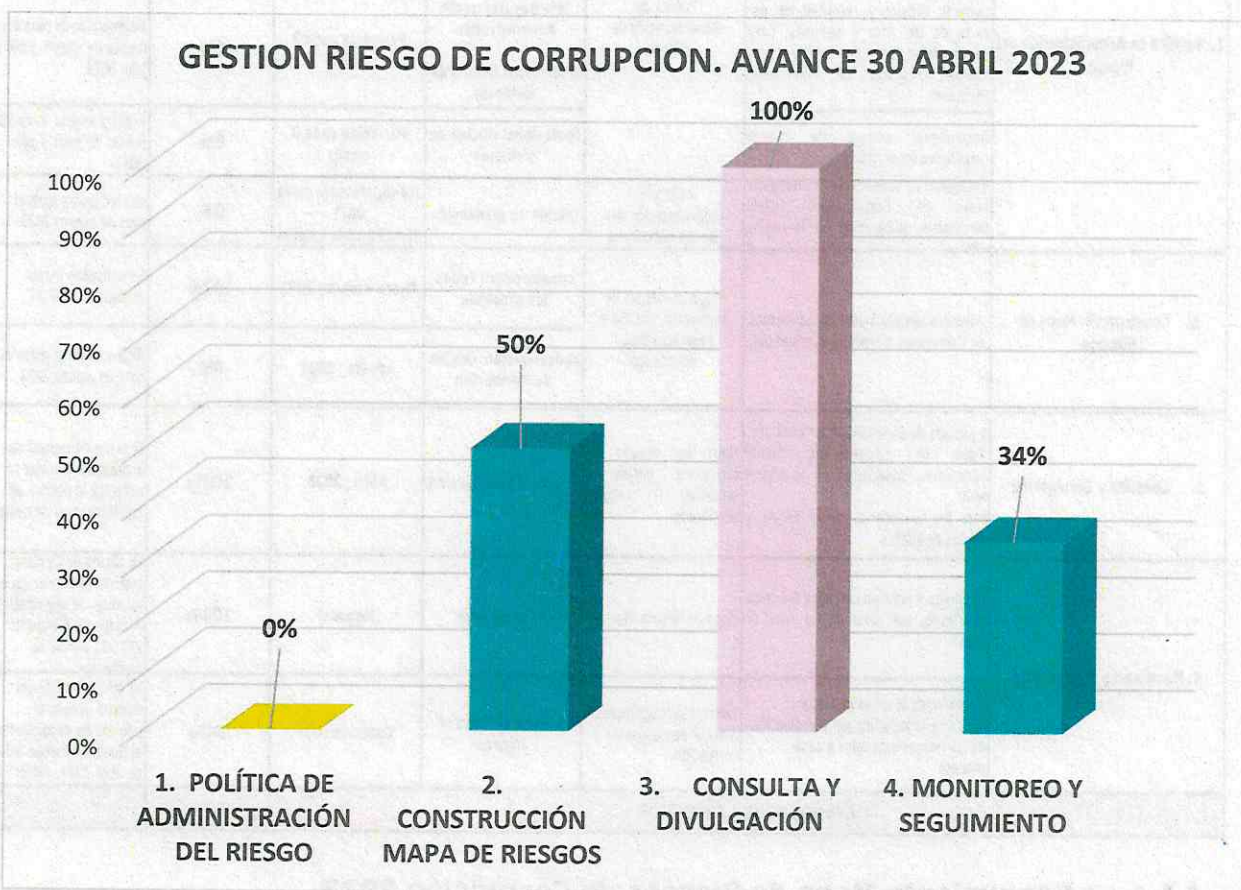
- ✓ Primer componente - Gestión del Riesgo de Corrupción.
- ✓ Segundo componente - Racionalización de Trámites
- ✓ Tercer componente - Rendición de Cuentas
- ✓ Cuarto componente - Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano
- ✓ Quinto componente - Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información
- ✓ Sexto componente Iniciativas adicionales

De esta manera se realizó el seguimiento a los avances alcanzados en cada una de las actividades programadas dentro de cada componente del PAAC 2023 a 30 de abril 2023.

813.25.01.283.23

4.1. SEGUIMIENTO 1ER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Se observa en el primer componente del PAAC 2023, Gestión del Riesgo de corrupción, un avance a 30 de abril 2023 del 30 %, como resultado de cumplimiento en las actividades del subcomponente de consulta y divulgación que se completaron en un 100%, del avance en las actividades del subcomponente construcción de riesgos en 50% y de las actividades del subcomponente monitoreo y seguimiento en un 34%. El subcomponente Política administración de Riesgos no avanza en ningún porcentaje debido a que las acciones para la actualización de la Política de administración del riesgo se reprogramaron para los meses de mayo, junio y julio 2023.



A continuación, en el formato de seguimiento al primer componente del PAAC 2023, Gestión del riesgo de corrupción 2023, se evidencian los avances y cumplimientos en cada una de las metas programadas, observándose la necesidad de reprogramar las fechas de cumplimiento de las cuatro actividades del subcomponente Política de Administración del riesgo ya que es necesario actualizar la política de administración del riesgos conforme la guía 2020

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT: 844.000.759-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión 05

813.25.01.283.23

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN						
Objetivo:	Prevenir la Materialización de los Riesgos de Corrupción Identificados, Mediante la Implementación de Acciones y Controles en el Mapa de Riesgos de Corrupción, Gestión y Seguridad digital.					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO Y OBSERVACIONES
1. Política de Administración del Riesgo	Mesa de trabajo para construcción capítulo seg digital	Actualización de la Política de Administración de Riesgo.	construcción: Todos los procesos	Segunda semana marzo 2023	0%	Reprogramado para los meses de jmayo, junio y julio 2023
	Generar circular y recordatorios por parte de dir adm y sistemas, para depurar información de la red y de los equipos, respecto de información personal		consolidación: Oficina de Planeación	Tercera semana de marzo 2023	0%	Reprogramado para los meses de jmayo, junio y julio 2023
	Implementar manual de imagen corporativa en el hardware		Jefe departamento Administrativo	Periodica cada 3 meses	0%	Reprogramado para los meses de jmayo, junio y julio 2023
	4 jornadas de socialización a través de: Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web		Profesional Oficina de sistemas	Periodica cada 3 meses	0%	Reprogramada para los meses de junio y julio 2023
		Política de Administración del Riesgo socializada	Oficina de planeación	1ra socialización: mayo 2023 Periodica cada 3 meses	0%	se reprograma para el mes de agosto 2023
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción, gestión, e informaticos,	Mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital actualizado	construcción: Todos los procesos	Enero - marzo 2023	100%	Se consolido mapa mediante 0097,23
			consolidación: Oficina de Planeación	Agosto_ 2023	0%	Reprogramada para el mes de agosto 2023
3. Consulta y Divulgación	1 jornada de socialización a través de: Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web para los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés	Mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital socializado	Oficina de Planeación	Abril_ 2023	100%	El mapa de riesgos se actualizara una vez se actualice la politica de administracion de riesgos
4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	Jefes de área	Mensual	100%	La oficina de Control Interno evidencio en el informe de seguimiento al mapa de Riesgo No 275,23 donde se evidencio
	Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Cuatrimstral	34%	La oficina de Control Interno genero el informe de seguimiento al mapa de Riesgo a 30 de abril 2023, No 275.23
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					30%	

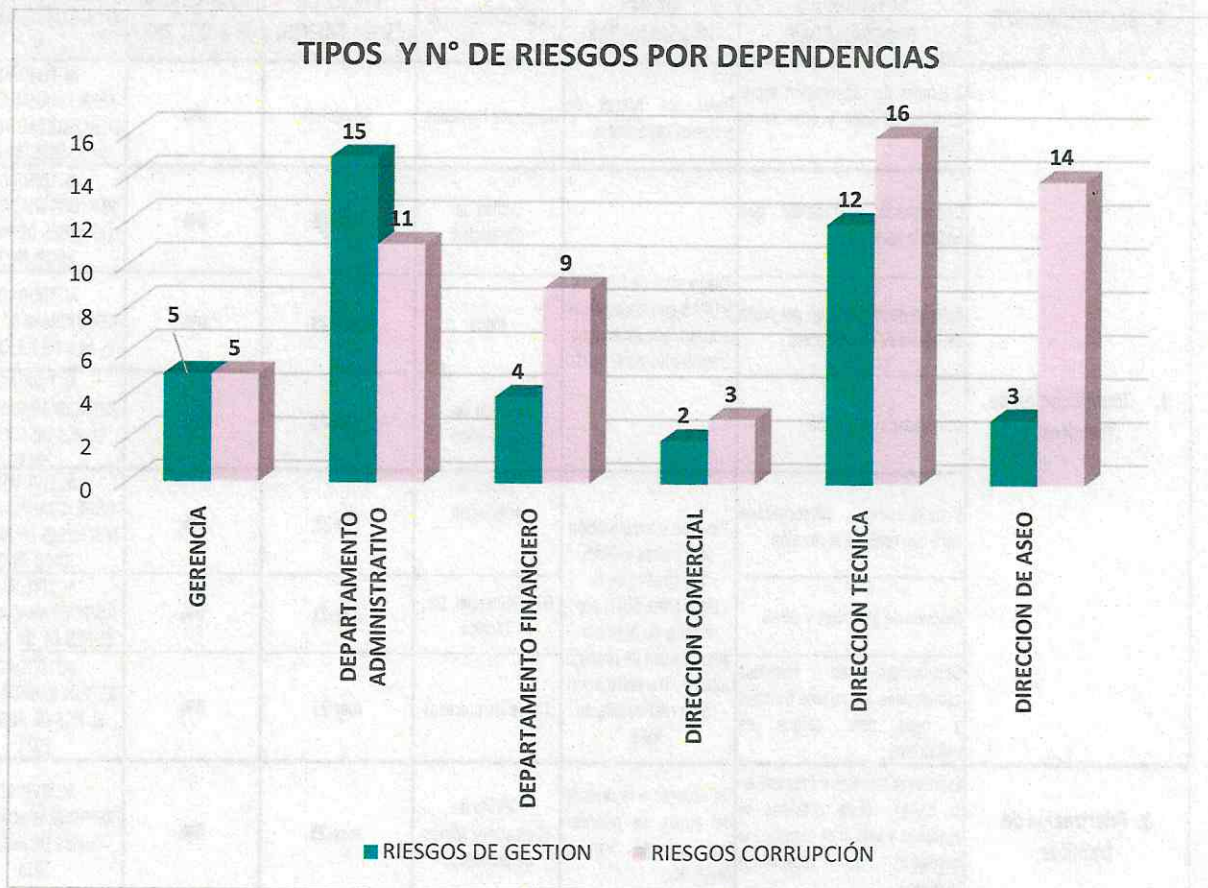
4.1.1. Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción 2023.

Dentro del seguimiento realizado al Mapa de Riesgo Consolidado para la vigencia 2023 se pudo evidenciar que fue aprobado como parte del primer componente del PAAC 2023 adoptado mediante Resolución N°0097.23 del 25 de enero de 2023, que se encuentra publicado en la pagina web <https://eaaay.gov.co/media/0qgpi0et/res-0097-23-plan-anticorrupti%C3%B3n-2023.pdf>.

813.25.01.283.23

De igual manera se pudo observar que en el mapa de riesgos consolidado para vigencia 2023 se identificaron en treinta y tres (33) procesos un total noventa y nueve (99) riesgos donde cuarenta (41) son riesgos de gestión, y cincuenta y ocho (58) son riesgos de corrupción.

En la siguiente grafica se observa el No y tipo de Riesgo por cada una de las dependencias de la Empresa.



4.2. SEGUIMIENTO SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Dentro del seguimiento al segundo componente racionalización de tramites del PAAC, se pudo observar un avance mínimo de cumplimiento del 4%, debido a que el único subcomponente que tuvo un avance del 33% fue el de racionalización de tramites con la verificación de trámites ante el SUIT en la actividad de Optimización de tramites al ciudadano vía Web. En los subcomponentes identificación de Tramites, y Priorización de tramites no se evidencio avance y las actividades alguno, por lo que se recomienda reprogramar estas acciones donde se puedan identificar, verificar, priorizar y optimizar los tramites de la EAAAY.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.600.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

813.25.01.283.23

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
RACIONALIZACION DE TRAMITES						
Objetivo:	Garantizar el Acceso Oportuno y Efectivo a los Trámites y Servicios que Brinda la Entidad.					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO Y
1. Identificación de Trámites	2 jornadas de capacitación sobre trámites en línea y opas en el SUIT	Todos los líderes de procesos capacitados	Recursos Humanos	Semestral	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA DESARROLLAR DENTRO DEL SEMESTRE 2023
	Comunicación solicitando que hagan la revisión	Diagnostico de trámites y OPAS que hayan en la entidad, que estén o no registrados en el SUIT	Unidad de planeación	feb-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA LOS MESES DE MAYO Y JUNIO 2023
	Entrega de información por parte de las áreas responsables		todos	mar-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA EL MES DE JULIO 2023
	Consolidar información	Revisión y actualización de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT, por cambio de norma o actualización de proceso interno. Transformación en un real trámite en línea	Unidad de planeación	mar-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA EL MES DE AGOSTO 2023
	Comunicación personalizada para que realicen la revisión		Unidad de planeación	feb-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA LOS MESES DE MAYO Y JUNIO 2023
	Revisión de trámites y OPAS		Dir. Comercial, Dir. Técnica	mar-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA EL MES DE JULIO 2023
	Documentar en formatos establecidos los nuevos trámites y opas para cargar en plataforma		Todos los procesos	mar-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA EL MES DE AGOSTO 2023
2. Priorización de trámites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar trámites)	De acuerdo a la revisión del punto, se prioricen los que se van a certificar.	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	may-23	0%	ACTIVIDAD REPROGRAMADA PARA EL MES DE AGOSTO 2023
3. Racionalización de trámite	Optimización de trámites al ciudadano vía Web	Trámites certificados por SUIT y estén en la página web institucional	Oficina de sistemas	jun-23	33%	Se están verificando 15 trámites y una OPA en nuestro sitio web en el link https://eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/tramites-y-servicios/ , los cuales se mantiene activos en la plataforma SUIT, con el fin de que el ciudadano lo pueda consultar y conocer de primera
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					4%	



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 Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

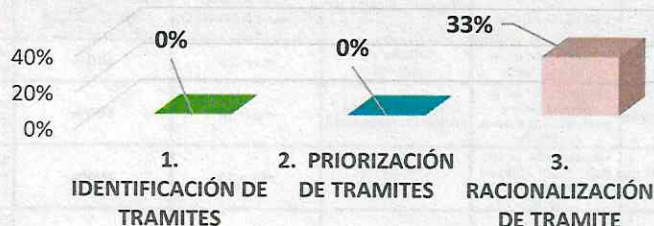
Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.283.23

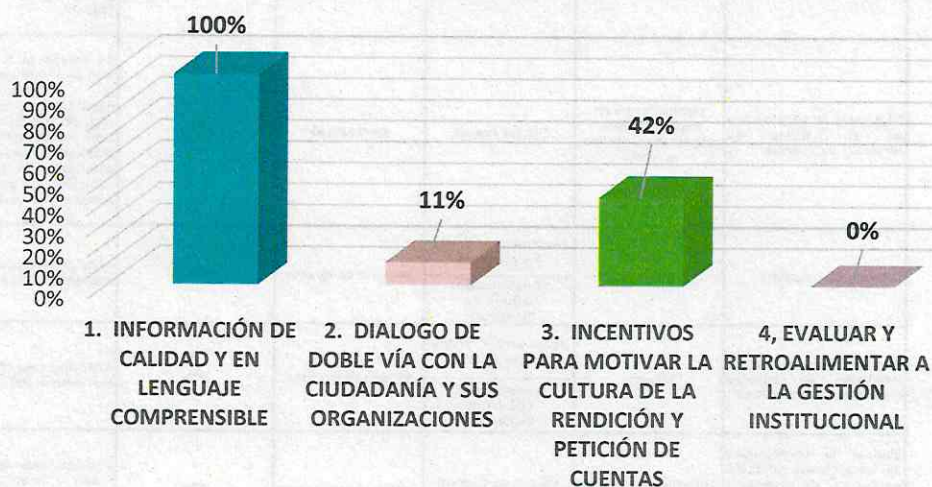
AVANCE COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES A 30 DE ABRIL 2023



4.3. SEGUIMIENTO TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

Se observa que el componente rendición de cuentas a 30 de abril 2023 alcanzo un avance del 42% debido a un cumplimiento del 100% en el subcomponente de Información de Calidad y en lenguaje Comprensible con el cumplimiento de las actividades de elaborar informe de gestión 2022, elaborar informe de control social 2022 y elaborar informe de rendición de cuentas 2022 de igual manera con un avance del 33% del subcomponente Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones con el desarrollo de las 6 actividades de diálogos de participación ciudadana y el avance del 42% en el subcomponente incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas alcanzo En el subcomponente evaluar y retroalimentar a la gestión institucional no se observa avance debido a que estan proyectadas para el 2do semestre 2023.

AVANCE COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS A 30 DE ABRIL 2023



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 944.009.795-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión 05

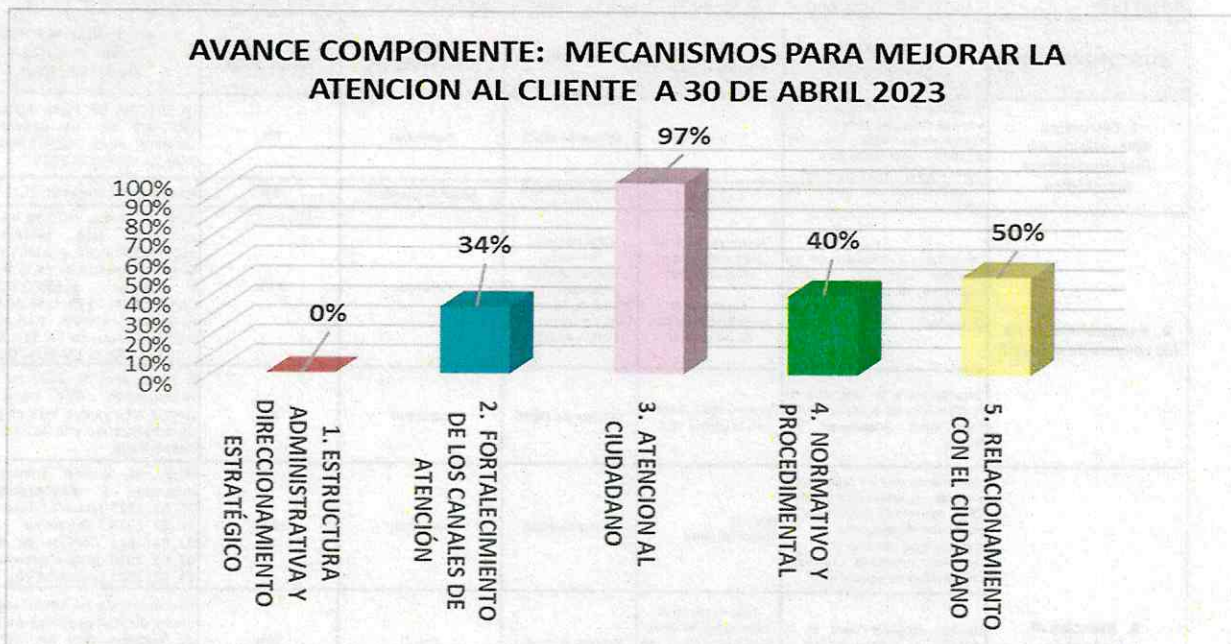
813.25.01.283.23

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
RENDICION DE CUENTAS						
Objetivo:	Fortalecer los Escenarios de Diálogo y Retroalimentación con la Ciudadanía y Grupos de Interés para incluirlos como Actores Permanentes de la Gestión					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO Y OBSERVACIONES
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2022	publicación en la página web	Oficina de Planeación	mar-23	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/dkwpfs5e/informe-de-gestion-2022.pdf
	Elaborar informe de control social vigencia 2021	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	Oficina de prensa / oficina de planeación	mar-23	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/g40ofjev/informe-de-control-social-2022.pdf
	Informe de rendición de cuentas vigencia 2022	cronograma según guía, publicación de informe en página web.	Oficina de Planeación	mar-23	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/ssadl1mv/informe-no-105-23-rend-cuentas-2022_compressed.pdf
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación del boton participa	boton participa en funcionamiento	oficina de sistemas	ene-23	0%	En el desarrollo del contrato No. 0255.22 se realizó el requerimiento de crear el botón participa de modernización de nuestro sitio web www.eaaay.gov.co .
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	8 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Continuo	0%	se programaron 3 recorridos para los días 3, 4 y 5 del mes de mayo con UNISANGIL y LA INSTITUCIÓN TÉCNICA EDUCATIVA LLANO LINDO.
	Diálogos participación ciudadana (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	20 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	Continuo	33%	A través de la campaña de responsabilidad social "Mas cerca de TI" con el acompañamiento de la Oficina Móvil de Servicios (fidelización, tecnica y aseo) estuvimos con los habitantes y líderes comunales compartiendo espacios donde fueron escuchadas las solicitudes, necesidades e inquietudes frente a los servicios publicos que presta la empresa.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de socialización públicas con comunidades	5 eventos realizados	Oficina de responsabilidad social	informe cada tres meses	33%	A través de la campaña de responsabilidad social "Mas cerca de TI" con el acompañamiento de la Oficina Móvil de Servicios (fidelización, tecnica y aseo) estuvimos con los habitantes y líderes comunales compartiendo espacios donde fueron escuchadas las solicitudes, necesidades e inquietudes frente a los servicios publicos que presta la empresa. las fechas en la que se desarrollaron estas actividades fueron los días 11, 18 y 25 de febrero donde visitamos los barrios la Bendicion, san andrés y san sebastian y torres de San Marcos, también los días 03 y 11 de marzo estuvimos en villa del sol y villa lucia y el día 21 de marzo en el auditorio TRIADA.
	Incentivar la participacion en el proceso de rendicion de cuentas	publicaciones en Redes sociales, pagina web, prensa y Radio	Oficina Prensa	Semestral	50%	Se diseño el formulario en la pagina web para que los usuarios participen en la Rendicion de cuentas. https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeVbjKSoGAD8w_RIMo9dmXSrtwCYRwXCW5dKgZLcUCnXbBRw/viewform , se replantea la actividad programada, para el cumplimiento del subcomponente de la rendicion de cuentas 2023
4. Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional	Informe de empalme	Informe	construcción: Todos los procesos consolidación: Oficina de Planeación	según cronograma	0%	Actividad programada para el mes de Noviembre 2022
	Informe general de la Rendición de cuentas corte a septiembre 2023	Informe	construcción: Todos los procesos consolidación: Oficina de Planeación	según cronograma	0%	Actividad programada para el mes de Noviembre 2022
	Evaluar la conformidad de las acciones rendición de cuentas de acuerdo a lo definido en la política de participación ciudadana.	Informe socializado con el nivel directivo	oficina de Control Interno	según cronograma	0%	Actividad reprogramada para el mes de mayo y junio 2023 de acuerdo a la rendicion de cuentas programada al cerrar el mes de mayo 2023
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					42%	

 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 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

813.25.01.283.23

4.4. SEGUIMIENTO COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



En el componente Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano se evidencia un avance del 45% a 30 de abril 2023, como resultado de:

- En el subcomponente fortalecimiento de los canales de atención por un avance del 34% en la actividad de centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial dentro del subcomponente fortalecimiento de los canales de atención, funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.
- En el subcomponente Atención al Ciudadano por cumplimiento del 100% en la actividad de capacitación a funcionarios de PQR en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc., por cumplimiento en un 90% en el manejo lenguaje claro en la atención al usuario interno y externo y por el cumplimiento en un 100% en la actividad campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios.
- En el subcomponente Normativo y procedimental por un avance del 60% de las actividades de realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir y gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial.
- en el subcomponente Relacionamiento con el ciudadano por un avance del 50% en la actividad de realizar Encuesta de satisfacción al usuario.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.795-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión 05

813.25.01.283.23

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
ATENCION AL CIUDADANO						
OBJETIVO:	Garantizar un Servicio a la Ciudadanía Cálido, Oportuno y Efectivo, con Criterios Diferenciales de Accesibilidad					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO Y OBSERVACIONES
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	2 - Informes	Oficina de PQRS	Semestral	0%	LA OFICINA DE PQRS REALIZA UN UNIFORME DE LA GESTIÓN AL TRAMITE PQRS SEMESTRALMENTE PARA LA VIGENCIA 2023
	Caracterización de grupos de valor	1 - Informe	Responsabilidad Social	Segundo trimestre	0%	Actividad 2do trimestre 2023
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	Garantizar personal para mantener el canal operativo Garantizar la operatividad técnica de los canales	Departamento financiero, Departamento administrativo - Oficina de Sistemas - Director Comercial - Oficina de PQRS	continuo	34%	Para la vigencia 2023 se ha estado apoyando este proceso con ALEXANDER PAEZ y JOSE JIMENEZ, llamadas telefónicas de la línea 116 y celular 3153633277 (A 30/04/2023 - 679 LLAMADAS CON REGISTRO), correos institucionales pqr@eaaay.gov.co (A 31/12/2023 - 1.273 CORREOS TRAMITADOS)
	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	Oficina de PQRS	continuo	0%	A 30 de Abril de 2023 no se han recepcionado PQR mediante la pagina WEB ya que esta en proceso de actualización y la aplicación esta deshabilitada.
3. Atención al Ciudadano	Funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	Realizar 4 capacitaciones	Oficina de PQRS	semestral	100%	Para el primer trimestre se realizaron 5 capacitaciones: 1. 26_01_2023 recaudos tesorería, 2. 14_02_2023 Seguridad Vial, 3. 02_03_2023 Códigos de Ruta, 4. 07_03_2023 gestión documental, 5. 13_03_2023 seguridad vial.
	Manejar lenguaje claro en la atención al usuario interno y externo	Todo el personal administrativo de la EAAAY capacitado con el curso de lenguaje claro del DNP	Reursos Humanos	jun-23	90%	La mayoría de los funcionarios de la oficina de PQR ya realizaron el curso de lenguaje claro del DNP, faltan dos personas nuevas JOSE JIMENEZ Y LAURA CAMARGO.
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Realizar 1 campaña	Oficina de PQRS	sep-23	100%	Se remitió mediante WHATSAPP a los funcionarios de PQR la carta de trato digno de los usuarios donde establece los canales de ATENCIÓN AL USUARIO y los DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.
4. Normativo y procedimental	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.	Uderar la gestión de la realización del diagnóstico	Oficina de PQRS - Departamento Financiero	1-jun-23	60%	Mediante comunicación interna No. 831.16.03.01773.23 del 10/04/2023 se realizó la solicitud al Secretario General de la EAAAY, Carlos Corregidor, se dio respuesta mediante comunicación oficial NO. 820.16.03.01924.23 del 25 de abril 2023.
	Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que adjuntar archivos y/o documentos - cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo - emitir mensaje de confirmación del recibido por - emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Software comercial optimizado	Oficina de PQRS / Oficina de sistemas	1-jun-23	60%	Mediante comunicación interna No. 831.16.03.01773.23 del 10/04/2023 se realizó la solicitud al Secretario General de la EAAAY, Carlos Corregidor, se dio respuesta mediante comunicación oficial NO. 820.16.03.01924.23 del 25 de abril 2023.
	Construcción de la estrategia de atención al ciudadano	mesa de trabajo para la construcción	Comite de gestión y desempeño institucional	may-23	0%	Actividad Programada el 2do trimestre 2023
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	Oficina de PQRS	semestral	50%	Para el primer trimestre de los 96 encuestados respondieron 96 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 98% con calificación excelente y buena equivalente a 94 personas, un 1% nos calificaron regular equivalente 1 persona y no sabe no responde con un 1% equivalente a 1 persona
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					45%	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 000 755-4	I N F O R M E S			
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.02.01	Versión 05

813.25.01.283.23

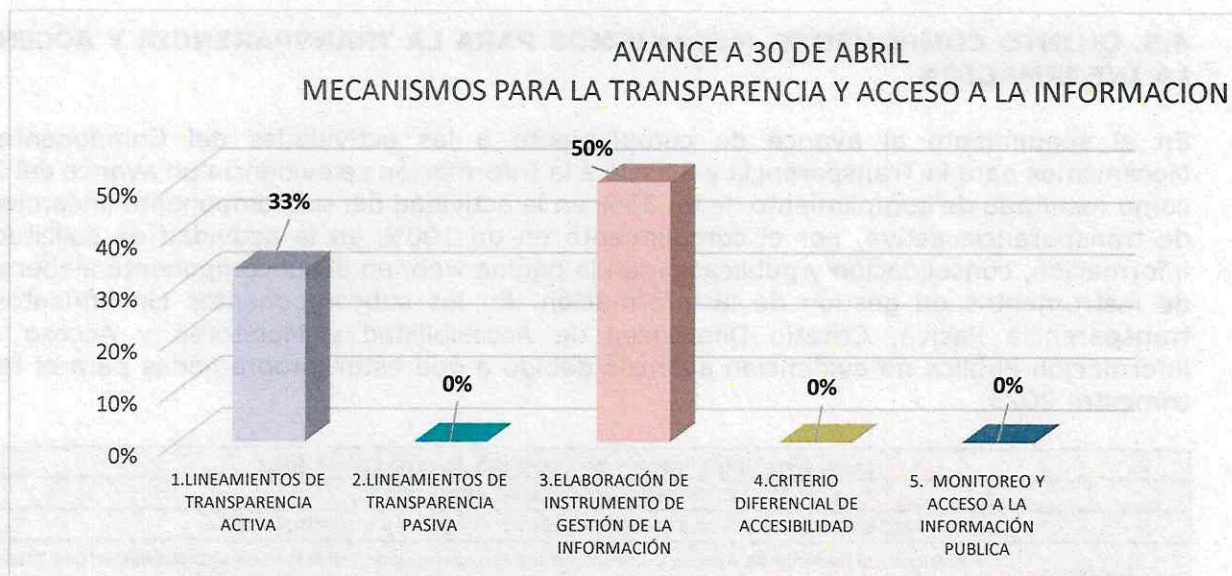
4.5. QUINTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el seguimiento al avance de cumplimiento a las actividades del Componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información se evidencia un avance del 22% como resultado de cumplimiento de un 33% en la actividad del subcomponente lineamientos de transparencia activa, por el cumplimiento en un 100% en la actividad de solicitud de información, consolidación y publicación en la página web. en el subcomponente elaboración de instrumentos de gestión de la información. En los subcomponentes Lineamientos de transparencia Pasiva, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo y Acceso a la información Pública no evidencian avances debido a que están programadas para el tercer trimestre 2023.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Objetivo:	Garantizar el Derecho de Acceso y Consolidar los Mecanismos de Publicidad de la Información que Produce o Tiene en su Custodia la Entidad en Desarrollo de su Misión.					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO OBSERVACIONES
1.Lineamientos de transparencia Activa	Mantener actualizada la página web de acuerdo a la resolución 1519 de 2020 del mintic	Actualización página web	Todos / Oficina de Sistemas	oct-23	33%	SE VIENE ADELANTANDO EL CONTRATO 0255.22 FIRMADO Y ACTUALMENTE EN EJECUCIÓN PARA MEJORAMIENTO Y CAMBIO DE IMAGEN DE NUESTRO SITIO WEB WWW.EAAAY.GOV.CO DE ACUERDO A LINEAMIENTOS DE MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES DE COLOMBIA
2.Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad de las solicitudes de información realizadas a la entidad	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	anual	0%	LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO REALIZA EL 1ER SEGUIMIENTO A LAS PQRS SEMESTRALMENTE.
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Registro de activos de información Índice de información clasificada Esquema de publicación de información programa de gestión documental Tablas de retención documental Inventario documental	Solicitud de información, consolidación y publicación en la página web.	Oficina de archivo	oct-23	100%	La oficina de archivo elaboro los instrumentos de gestión de la información y fueron adoptados mediante Resolución 00370.23 por la cual se adopta dentro de los instrumentos archivísticos, el programa de Gestión Documental PGD y Sistema Integrado de Conservación SIC en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP . https://eaaay.gov.co/media/4aofmjnc/tabla-de-rtd.pdf https://eaaay.gov.co/media/gbzjo2ji/resoluci%C3%B3n-00370-23-mediante-el-cual-se-adopta-pgd-y-sic.pdf
		Diligenciamiento de formatos y suministro de información relacionada a la gestión documental y solicitada.	Todos los procesos	según cronograma	0%	ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA MES OCTUBRE 2023
4.Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	Socializar en un video en redes sociales apoyo visual en lenguaje de señas o escrito.	Oficina de prensa	oct-23	0%	ACTIVIDAD PROGRAMADA PARA MES OCTUBRE 2023
5. Monitoreo y acceso a la información Pública	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	Oficina Control interno	segundo semestre	0%	LA UNIDAD DE CONTROL INTERNO DILIGENCIA LA MATRIZ ITA DE LA PROCURADURIA EN EL MES DE OCTUBRE 2023
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					22%	

 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 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

813.25.01.283.23



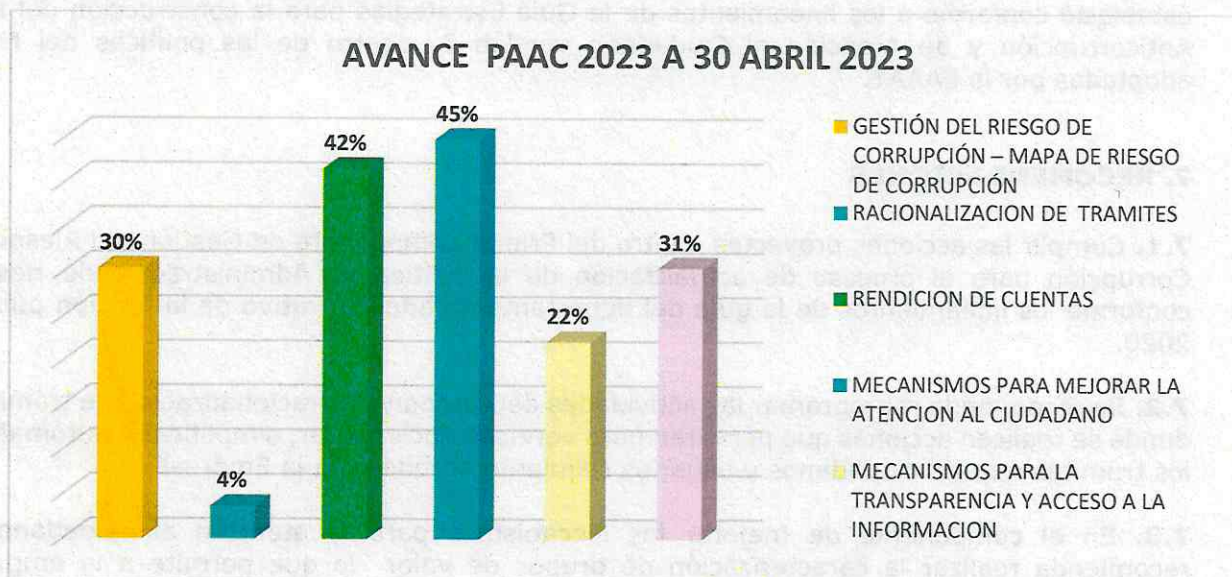
4.6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES: - CÓDIGO DE ÉTICA Y COMITÉ DE CONVIVENCIA.

En el seguimiento al componente de iniciativas adicionales del PAAC 2023 se observa un avance del 31% debido al avance en el subcomponente Políticas de SST de un 34% con desarrollo de las actividades de jornadas de socialización y al avance en el subcomponente Código de Integridad con el desarrollo de las actividades de socialización del código de Integridad y buen gobierno y socialización del código único disciplinario.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2023						
1ER SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2023						
INICIATIVAS ADICIONALES						
Objetivos:	Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de Rechazo a la Corrupción.					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	AVANCE A 30 DE ABRIL 2023	REPROGRAMACION DE CUMPLIMIENTO Y OBSERVACIONES
1. código de integridad del trabajador de la EAAAY	Socialización del código de integridad y buen gobierno Socialización Código único Disciplinario	2 Socialización	Recursos Humanos	Cuatrimestral	27%	PARA EL PRIMER TRIMESTRE SE SOCIALIZARON A 41 FUNCIONARIOS DE LA EAAAY EICE ESP.
2. Políticas de SST	Jornadas de socialización de las políticas de SST	4 Socialización	Seguridad Industrial	Cuatrimestral	34%	SE HA REALIZADO INDUCCIÓN A 34 PERSONAS QUE INGRESAN, Y 99 REINDUCCIONES, EN ESTAS CAPACITACIONES SE SOCIALIZA EL SGSST Y ALLÍ LAS POLÍTICAS
AVANCE A 30 DE ABRIL 2023					31%	

813.25.01.283.23

5. AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 30 DE ABRIL 2023



De acuerdo al porcentaje de avance de cada uno de los seis componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 como se muestra en la gráfica anterior, se verificó que a 30 de abril 2023 se alcanzó un porcentaje del 29% de cumplimiento, quedando actividades por ejecutar que representan el 71% de pendiente del plan.



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT: 944.699.795-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

813.25.01.283.23

6. FORTALEZAS

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, se proyectó y se estableció conforme a los lineamientos de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, dentro de las políticas del MIPG adoptadas por la EAAAY.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Cumplir las acciones proyectadas dentro del Primer componente de Gestión del Riesgo de Corrupción para el proceso de actualización de la Política de Administración de riesgos conforme los lineamientos de la guía del departamento administrativo de la función pública 2020.

7.2. Se recomienda reprogramar las actividades del componente racionalización de trámites, donde se realicen acciones que permitan para verificar, racionalizar, simplificar y automatizar los tramites que los ciudadanos y usuarios requieren acceder con la Empresa.

7.3. En el componente de mejorar los Mecanismos para la atención al ciudadano se recomienda realizar la caracterización de grupos de valor lo que permite a la empresa identificar individuos y organizaciones que están interesadas en la gestión y servicios que presta la empresa, y de acuerdo a sus características mejorar servicios, promover la participación y mejorar la comunicación con ellos.

7.4. Se recomienda a los líderes de proceso revisar las actividades proyectadas dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023, conforme lo no cumplido en el presente informe, a fin de que replanteen nuevas acciones que permitan cumplir el propósito de cada uno de los componentes del Plan dentro de la lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo de la atención al ciudadano en la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal.


SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA
 Profesional Unidad Control Interno