

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

813.16.01.00856.25

Página **1** de **47**

TITULO:	Informe consolidado de seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP de la EAAAY EICE ESP con corte a 22 de diciembre de 2025.	
PERIODO EVALUADO:	Tercer cuatrimestre de la vigencia 2025.	
FECHA DEL INFORME:	26 de diciembre de 2025.	
REVISÓ:	Lida Zaret Gamboa González // Jefe Control Interno de Gestión.	
ELABORÓ:	Ana Maricela Otálora Ruíz //Técnico Apoyo Oficina Control Interno.	
OBJETO:	Dar a conocer el resultado de las actividades programadas en el Plan de Transparencia y Ética Pública, a corte 22 de diciembre de 2025.	
ROL DESARROLLADO:	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.	X
DESTINATARIOS	Diego Fernando Ramírez Naizaque //Agente Especial	
	Beatriz Carolina Díaz Flórez //Asesora Jurídica	
	José Antonio Rosas Pineda // Secretario general.	
	Diana Constanza Vargas Quintero / Subgerente de Asuntos Corporativos.	
	Juan B. Saldarriaga Elorza // Director de Gestión de Usuarios y Comercialización.	
	Adriana Rosas Valderrama // Asesora Oficina Asesora de Planeación	
	Claudia Adriana Colorado Pedraza /Líder control interno de Gestión.	
	Carmen Cecilia Macías Sarmiento /Líder de Talento Humano.	
	Claudia Ximena Mora Díaz / Líder de SST	
	Cesar Augusto Barrera Riveros / Líder TIC y Seguridad Informática.	
	Nidia Esperanza Álvarez Mariño / Líder Oficina de Archivo.	
	Hernán Orlando Bolívar Vargas / Profesional Oficina Asesora de Planeación.	

I. 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 estructuro 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, han desarrollado un proceso de evaluación independiente, mediante el cual se han identificado 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 el tercer cuatrimestre del año 2025, con corte a 22 de diciembre 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.

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

813.16.01.00856.25

Página **3** de **47**

OBJETIVO.

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

II. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

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 obtenga los resultados esperados.

III. 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.*

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

813.16.01.00856.25

Página **4** de **47**

IV. ARTICULACION CON EL MODELO ESTANDAR 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.

V. METODOLOGIA.

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\4. PROGRAMA_TRANSPARENCIA_2025/Matriz-PTEP-2025** La Oficina de Control Interno de Gestión, como responsable del seguimiento desde la tercera línea de defensa, se desarrolló las siguientes actividades durante la vigencia:

- ✓ Con base en la actualización del Programa de Transparencia y Ética Publica 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 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, mediante un plan de trabajo con cronograma concertados con los responsables del proceso.
- ✓ Atendiendo el plan de trabajo se desarrollaron 3 mesas de trabajo de asesoría, acompañamiento y asistencia para:
 - (i) Revisión, ajuste o actualización de las actividades del PTEP.
 - (ii) Identificación y análisis de riesgos en el marco del programa de transparencia y ética pública- PTEP.
- ✓ Se adquirieron compromisos por los líderes y responsables de procesos.

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

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

813.16.01.00856.25

Página **5** de **47**

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 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.

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

813.16.01.00856.25

Página **6** de **47**

VI. 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 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, y de acuerdo a los hallazgos identificados en el anterior informe, se realizó seguimiento detallado a las actividades pendientes en cada una de las áreas con corte a 22 de diciembre de la vigencia 2025, evidenciando lo

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

813.16.01.00856.25

Página **7** de **47**

siguiente:

Componente	Criterios	Area	No. Total de Actividades
1. Medidas de debida diligencia	24	Tics	3
		Talento Humano	3
		Dirección de Usuarios y Comercialización	14
		Responsabilidad Social	2
		Archivo	1
		Control Interno	1
2. Prevención, gestión y administración de riesgos (gestión, corrupción, tecnológicos)	7	Líderes de proceso	1
		Comité Institucional de Gestión	1
		Planeación	3
		Control Interno de Gestión	2
3. Redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad	7	Talento Humano	7
4. Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción	19	Responsabilidad Social	11
		Todas las dependencias	1
		Tics	1
		Planeación	4
		Control interno	2
5. Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad	19	Tics	7
		Responsables de proceso	1
		Control interno	1
		Oficina Jurídica	2
		Archivo	3
		Talento Humano	2
		Secretaría General	3
6. Iniciativas adicionales	3	Responsabilidad Social	2
		Control Interno	1

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

813.16.01.00856.25

Página **8** de **47**

A continuación, se evalúa el cumplimiento a cada uno de las actividades pendientes con base en los componentes del PTEP a cada una de las áreas:

9.1 PRIMER COMPONENTE: MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA.

Este componente comprende **24 actividades orientadas a garantizar a la ciudadanía un servicio caracterizado por la calidez, oportunidad y efectividad**. En la siguiente tabla se presentan dichas actividades, junto con sus respectivos niveles de cumplimiento por áreas y las observaciones relevantes identificadas durante el seguimiento:

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA			
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.		
Responsable del proceso:	Oficina TICS y Seguridad Informática		
Total, estado pendiente:	3		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Documento diagnóstico de nivel de accesibilidad A y AA del portal web institucional	Se realizó el diagnóstico de los niveles de accesibilidad del sitio web institucional, con base en las pautas WCAG 2.1. Esta evaluación permitió identificar el grado de cumplimiento en los niveles A, AA y AAA, y establecer las acciones necesarias para mejorar la experiencia digital de todos los usuarios, especialmente aquellos con discapacidad.	X	
2. Reporte de avance de las actividades que cumplan con los criterios de accesibilidad web y de acuerdo al anexo de la res. 1519/2020	Los trámites de la entidad disponibles en línea en la página web cuentan con tres servicios en línea los cuales son: <ul style="list-style-type: none"> • pagos en línea. • generación de facturas. • chat en línea. Así mismo tenemos servicios parcialmente en línea como: <ul style="list-style-type: none"> • Instalación temporal del servicio público. • Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar • Cambio de tarifa de servicios públicos. • Independización del servicio público. • Conexión a los servicios públicos. • Instalación, mantenimiento o reparación de medidores. 	X	

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

813.16.01.00856.25

Página **9** de **47**

	<ul style="list-style-type: none"> • Factibilidad de servicios públicos. • Restablecimiento del servicio público. • Cambios en la factura de servicio público. • Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. • Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias. • Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público • Denuncio del contrato de arrendamiento. • Suspensión de Servicio Público. • Reporte historial de Pagos. 		
3. Página web de la entidad con accesibilidad A, AA, AAA	<p>Actualmente se proyecta que se realizará un contrato con el proveedor original el cual tiene los derechos de autor sobre el diseño y desarrollo del sitio WEB, lo que convierte en el más idóneo para garantizar continuidad técnica y legal. Esto puede facilitar la gestión de actualizaciones, correcciones y mejoras sin conflictos de propiedad intelectual. Los servicios serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento web: Espacio en servidores para mantener el sitio activo y accesible. • Soporte técnico especializado: Atención a incidencias, mantenimiento de seguridad, actualizaciones de plugin y CMS, respaldo de datos, etc. • Administración de contenidos: Posiblemente incluye asistencia en la carga o edición de información institucional. • Protección de Datos y Seguridad. 		X

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

1. Para la primera actividad se evidencia cumplimiento parcial de la acción, en tanto se elaboró el diagnóstico de accesibilidad; sin embargo, el cumplimiento total estará condicionado a la implementación y verificación de las acciones de mejora que permitan alcanzar los niveles A y AA del portal web institucional.

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

813.16.01.00856.25

Página **10** de **47**

2. Para la segunda actividad se evidencia un cumplimiento parcial, en tanto se identifican y describen los trámites y servicios disponibles y parcialmente disponibles en línea; no obstante, no se acredita el cumplimiento de los criterios de accesibilidad web establecidos en el anexo de la Resolución 1519 de 2020, ni se presenta un reporte técnico que evidencie dicho cumplimiento.
3. En la tercera actividad, lo evidenciado corresponde a una acción proyectada, no ejecutada.

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA			
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.		
Responsable del proceso:	Oficina Talento Humano		
Total, estado pendiente:	3		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Realizar actividades para fortalecer la competencia de los servidores públicos de la entidad en los temas relacionados al servicio al ciudadano.	No se ha implementado plan de capacitación dirigido a los servidores públicos de la EAAAY para fortalecimiento de competencias comportamentales.		X
2. 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 ciudadanía. Actividad que esta para cumplir de acuerdo al plan de mejoramiento de la Subgerencia de Asuntos Corporativos.		X
3. Implementar plan de incentivos en lo relacionado a oportunidad y calidad de respuesta de PQRS. Evidencias de implementación de incentivos.	Se evidencia la inexistencia de un programa de desarrollo y bienestar del talento humano formulado a partir del diagnóstico de la gestión estratégica, el cual no se encuentra articulado ni integrado al Plan Estratégico de Talento Humano, ni implementado, situación que limita su ejecución, seguimiento y evaluación, y afecta el		X

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

813.16.01.00856.25

Página 11 de 47

	fortalecimiento de la gestión institucional.	
--	--	--

La Oficina de Control Interno de Gestión, observa la siguiente observación:

La Oficina de Talento Humano, lidera 3 actividades las cuales no cumplen con el componente evaluado, al no evidenciar la implementación de acciones de fortalecimiento de competencias, ni la formulación e implementación de un programa de desarrollo y bienestar articulado al Plan Estratégico de Talento Humano. Asimismo, no se cuenta con un plan de incentivos orientado a la oportunidad y calidad en la atención de las PQRS, lo que limita el fortalecimiento de la gestión y la calidad del servicio al ciudadano.

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA			
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.		
Responsable del proceso:	Dirección de Gestión de usuarios y comercialización. Oficina TICS y Seguridad Informática		Apoya:
Total, estado pendiente:	14		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Diagnóstico base del estado de 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. Debe integrar y Plan de trabajo.	Para esta actividad la Subgerencia de Asuntos Corporativos asume el compromiso de elaborar un documento de caracterización de los grupos de valor y partes interesadas de la empresa y plan de acción integrado aprobado e implementado antes del 30/04/2026.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
2. Reporte periódico de indicadores del proceso de servicio al ciudadano.	De acuerdo al plan de mejoramiento se debe presentar informes de resultados del proceso de servicio al ciudadano. Encuestas, respuestas y demás gestiones por web antes del 30/04/2026.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
3. Evidencias del monitoreo realizado para la implementación de la lista de verificación.	Esta actividad está sujeta a los informes periódicos con su socialización de resultados según fecha máxima 30/06/2026.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	

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

813.16.01.00856.25

Página **12** de **47**

4. Evidencias de campañas de socialización realizadas	Estas evidencias están sujetas a las jornadas de sensibilización que están programadas de manera mensual.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
5. Responsables identificados por medio Evaluación de Desempeño Laboral u obligaciones contractuales.	De acuerdo al plan de mejoramiento se debe presentar para el primer semestre el manual de funciones ajustado.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
6. Encuestas de satisfacción de canales de atención aplicadas.	Para esta actividad se elaboró encuesta de satisfacción está pendiente la presentación y socialización de los resultados de la medición máximo a 30/04/2026.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
7. Evidencias de acciones de mejora tomadas respecto a los resultados de las encuestas de satisfacción de los canales de atención de primer contacto.	Esta actividad está sujeta a los resultados de las encuestas.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
8. Protocolo de Servicio al Ciudadano actualizado.	Actividad para realizar de acuerdo al plan de mejoramiento.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
9. Evidencias de socialización realizada de Protocolo de Servicio al Ciudadano	Actividad para realizar de acuerdo al plan de mejoramiento.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
10. Documento de seguimiento y evaluación y plan de mejoramiento	Se suscribe plan de mejoramiento el 22/12/2025 para un periodo de 6 meses por la subgerencia de servicios públicos, dirección de gestión de usuarios atención al cliente y responsabilidad social.	PLAN DE MEJORAMIENTO	
11. Informe publicado en página web institucional y socializado en la entidad	Actividad para realizar de acuerdo al plan de mejoramiento.	PLAN DE MEJORAMIENTO	
12. Evidencias de publicación de "carta de trato digno". Socialización y difusión.	De acuerdo al plan de mejoramiento esta actividad Se proyectará antes del 30/04/2026.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
13. Encuestas de satisfacción aplicadas.	Esta actividad está sujeta a los resultados de las encuestas.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	
14. Informe de resultados.	Esta actividad está sujeta a los resultados de las encuestas.	SUJETO A PLAN DE MEJORAMIENTO	

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA	
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.
Responsable del proceso:	Oficina Responsabilidad social
Total, estado pendiente:	1

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

813.16.01.00856.25

Página 13 de 47

Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Realizar actividades de socialización de la cultura de la legalidad con los colaboradores relacionados al servicio al ciudadano.	Socialización interna del portafolio de servicio 1. Se realizó una campaña por redes internas en la cual se socializó el portafolio de servicios para informar a todos los colaboradores sobre los precios que la Empresa maneja en cuanto a certificaciones y trámites de servicios especiales. Acompañamiento a áreas operativas y comerciales 2. Se realizó acompañamiento a las áreas de cartera y catastro de redes en campo para la ejecución de suspensiones, promoviendo el respeto, la empatía y la legalidad en la relación con los usuarios y los colaboradores funcionarios. Programación Capacitación presencial “Cultura de la Legalidad” 3. Para el 22 de noviembre se proyecta una Taller formativo dirigido a funcionarios que prestan servicio directo al ciudadano, con enfoque en ética pública, legalidad y atención transparente. <u>Planeación con Bienestar social-Talento Humano</u> Plan de compensación para mejor colaborador (proyectar para aprobación, reconocimiento al funcionario que más reconexiones realice, mas pqr resuelva, que más lecturas realice), motivar a los funcionarios que mejoren la eficacia en los procesos	X	
2-Evidencias de implementación de incentivos.	Para esta actividad no se evidencia cumplimiento.		X

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

La Oficina de Atención al Cliente – SPQR lidera catorce (14) actividades correspondientes al componente de Medidas de Debida Diligencia. Durante la revisión efectuada, se evidenció que la mayoría de dichas actividades se encuentran incorporadas en el Plan de

	<h1 style="text-align: center;">I N F O R M E S</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.01.01 Versión 07	

813.16.01.00856.25

Página **14** de **47**

Mejoramiento, el cual fue suscrito y debidamente firmado por los líderes responsables, con el propósito de asegurar su ejecución dentro de los plazos establecidos.

El desarrollo y cumplimiento de las acciones de mejora definidas permitirá contar con las evidencias necesarias para dar cumplimiento a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y fortalecer los mecanismos de control y prevención institucional.

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA			
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.		
Responsable del proceso:	Oficina de Archivo y Correspondencia		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Capacitaciones en Gestión Documental.	Se evidencia que la oficina de Archivo realizo capacitaciones a funcionarios sobre Producción Documental, manejo de Software QFDocument y Transferencias documentales.	x	

COMPONENTE 1 MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA			
Objetivo	Garantizar el acceso a la ciudadanía y sus grupos de valor a un servicio cálido, de oportunidad y efectividad.		
Responsable del proceso:	Oficina de Control Interno de Gestión.		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Evaluar el tratamiento de las SPQR en el marco de la prestación de servicio al ciudadano bajo la normatividad vigente.	Actualmente se está diligenciando el tablero de control diario por medio del cual se verifica el estado de las SPQR, adicionalmente se firma plan de mejoramiento.	x	



Se evidencia que la Oficina de Control interno realiza seguimiento permanente al trámite de las SPQR, mediante el uso de tablero de control diario, lo cual permite verificar de manera oportuna el estado de cada requerimiento, este monitoreo el control de tiempos de respuesta.

813.16.01.00856.25

Página **15** de **47**

De conformidad con lo anterior, se observó que en el componente **Medidas de debida diligencia**, de las 24 acciones mencionadas, tan solo el 21% reportan las evidencias que dan cuenta de la ejecución de la actividad y el 79% no se genera ningún reporte de avance. Tal como muestra la ilustración:

Componente	Área	Cumple	No Cumple	Total
Debida diligencia	Tics	2	1	24
	Talento Humano		3	
	Gestión de Usuarios		14	
	Responsabilidad Social	1	1	
	Archivo	1		
	Control Interno de Gestión	1		



	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumplimiento.	5	21%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	Incumplimiento	19	79%	No se genera ningún reporte de avance.
TOTALES		24	100%	

9.2 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, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital.

A continuación, se ilustrarán las actividades que conforman el componente y su nivel de cumplimiento:

COMPONENTE 2 PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

813.16.01.00856.25

Página 16 de 47

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.		
Responsable del proceso:	Líderes de procesos.		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Actualizar el Mapa 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.	Se evidencio que las diferentes áreas de la entidad han diligenciado la matriz de riesgos, reportando las acciones realizadas a corte 15/12/2025, con el propósito de evitar la materialización de riesgos.	X	

COMPONENTE 2 PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
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.		
Responsable del proceso:	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Aprobar del Mapa de Riesgos de Corrupción en Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	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.	X	

COMPONENTE 2 PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
--



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

813.16.01.00856.25

Página **17** de **47**

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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Planeación Apoya: Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina TIC, Líderes de procesos		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Realizar actividades de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado a los servidores públicos de la Entidad.	Se evidencio que se realizaron mesas de trabajo para asesoría y acompañamiento en ajustes y/o modificaciones a matriz de riesgos y ejecución de actividades programadas PTEP.	X	
2. Divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción a través de la página Web.	Se evidencia la publicación del mapa de riesgos en la página web. De igual manera se evidencio el diligenciamiento del Excel de matriz de riesgos actualizada por los líderes de procesos.	X	
3. Monitorear y revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En caso de realizar cambios, deben ser publicados.	La oficina de control interno en compañía de la oficina asesora de planeación, realizaron acompañamiento XXXX a las mesas de trabajo brindando asesoría en ajustes y/o modificaciones a matriz de riesgos y ejecución de actividades programadas PTEP.	X	

COMPONENTE 2 PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Control Interno de Gestión		
Total, estado pendiente:	2		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Se realiza informe consolidado de seguimiento a los riesgos de la EAAAY con radicado No. 811.25.01.00826.25 de fecha 30/09/2025.	X	
2. Incluir seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en procesos de auditoría interna.	Se realizó informe de gestión, plan anual de auditoría e	X	

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

813.16.01.00856.25

Página **18** de **47**

	indicadores, los cuales están publicados en la página web.		
--	--	--	--

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

Los líderes de proceso dieron cumplimiento a la actualización del Mapa de Riesgos, en concordancia con la estructura organizacional y los lineamientos institucionales vigentes.



En este marco, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño lideró una (1) actividad relacionada con la aprobación del Mapa de Riesgos de Corrupción, la cual se formalizó mediante la Resolución Interna No. 823.43.01.00055.25, "por medio de la cual se actualiza el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)", garantizando su adopción oficial y aplicación institucional.

Por su parte, la Oficina de Control Interno de Gestión lideró dos (2) actividades estratégicas. La primera, orientada al seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción y la segunda, desarrollada de manera articulada con la Oficina Asesora de Planeación, consistente en la ejecución de seis (6) jornadas de asistencia técnica, acompañamiento y seguimiento dirigidas a todas las áreas de la Empresa, con el propósito de actualizar y ajustar los riesgos inherentes a cada proceso, conforme a la actual estructura organizacional y a los principios de gestión del riesgo institucional; como resultado se genera el informe No. 811.25.01.00826.25.

De conformidad con lo anterior, se observó **que en el componente Prevención, gestión y administración de riesgos**, al verificar dicha información, se constata el 100% de cumplimiento, reportando las evidencias que dan cuenta de la ejecución de las actividades. Tal como muestra la ilustración:

Componente	Área	Cumple	No Cumple	Total
Prevencion gestion administracion de riesgos	Lideres de Proceso	1		7
	Comité Institucional de Gestión	1		
	Planeación	3		
	Control Interno de Gestión	2		

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones

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

813.16.01.00856.25

Página 19 de 47

	Cumplimiento.	7	100%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
TOTALES		7	100%	

Cabe resaltar que las actividades desarrolladas en el segundo componente son dinámicas y pueden variar según cambios presentados en la empresa; por tanto, se podrán actualizar en el momento que se considere necesario e igualmente los asesoramientos, seguimientos y monitoreo son continuos.

9.3 TERCER COMPONENTE: REDES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD.

Este componente está conformado por 7 actividades, las cuales tiene como objetivo prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles.

A continuación, se ilustrarán las actividades que conforman el componente y los responsables de su ejecución:

COMPONENTE 3, REDES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD.			
Objetivo	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Talento Humano		
Total, estado pendiente:	7		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Difundir el código de integridad	No se reporta evidencia de cumplimiento en esta actividad.		X

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

813.16.01.00856.25

Página **20** de **47**

2. Identificar y notificar a funcionarios de la EAAAY que requieren cargue y publicación de declaración de conflictos de interés	No se han atendido las recomendaciones emitidas para su adecuada implementación, las cuales fueron formuladas por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión, mediante comunicación oficial No. 813.16.03.02107.25 del 1º de agosto de 2025.		X
3. Realizar jornadas de inducción, resaltando temas como código de integridad y gestión de conflictos de interés.	Se evidencia el no cumplimiento de la actividad consistente en la realización de jornadas de inducción sobre el Código de Integridad y la gestión de conflictos de interés, conforme a lo establecido en la planeación institucional y/o en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). No se cuenta con registros, actas, listados de asistencia o material de apoyo que permitan evidenciar la ejecución de las jornadas, afectando la trazabilidad y el soporte documental requerido en procesos de seguimiento y auditoría.		X
4. Construir, socializar y divulgar la información relacionada a la estrategia de conflicto de intereses.	Se constató que no han sido atendidas las recomendaciones formuladas por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión, las cuales fueron comunicadas mediante Comunicación Oficial No. 813.16.03.02107.25 del 1º de agosto de 2025, orientadas a garantizar la adecuada implementación de dichas actividades.		X
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.	No se cuenta con soportes documentales que acrediten la realización de las jornadas de inducción, ni la construcción, socialización o divulgación de la estrategia de conflicto de intereses, lo cual limita la trazabilidad y dificulta la verificación del cumplimiento en ejercicios de seguimiento, auditoría o evaluación. no fueron incluidos en el Plan Institucional de Capacitación los temas relacionados con la gestión de conflictos de intereses, su declaración		X

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

813.16.01.00856.25

Página **21** de **47**

	proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de impedimentos y recusaciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.		
6. Hacer seguimiento a la estrategia conflictos de interés.	<p>Se evidencia que no se ha realizado el seguimiento periódico a la estrategia institucional de gestión de conflictos de interés, conforme a lo previsto en la planeación institucional y a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).</p> <p>La falta de seguimiento impide determinar el nivel de madurez de la estrategia, lo cual aumenta la probabilidad de materialización de riesgos relacionados con conflictos de interés no identificados o no gestionados oportunamente.</p>		X
7. Incluir dentro del Plan Institucional de capacitación temas relacionados con lenguaje claro, integridad y desarrollo organizacional	Se evidencia que no fueron incluidos en el Plan Institucional de Capacitación los temas relacionados con lenguaje claro, integridad y desarrollo organizacional, conforme a la planeación institucional y a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).		X

Desde la Oficina de Control Interno de Gestión se evidencia un incumplimiento generalizado de las actividades del Componente 3 del Programa de Transparencia y Ética Pública, asociadas a la difusión del Código de Integridad, la gestión y seguimiento de los conflictos de interés y la formación en ética pública. No se cuenta con evidencias documentales que acrediten la ejecución de las acciones programadas, ni se atendieron las recomendaciones técnicas formuladas por la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno frente a Protocolo para la prevención, atención y sanción del acoso laboral y sexual, Protocolo de impedimento y recusaciones por conflicto de interés, Protocolo para servidores públicos prepensionados; lo que refleja debilidades en la articulación institucional y en la gestión del talento humano. Esta situación incrementa el riesgo de materialización de conductas asociadas a conflictos de interés, afecta la trazabilidad y el control preventivo, y debilita el cumplimiento del PTEP y del MIPG, por lo cual se hace necesario adoptar acciones correctivas inmediatas y un plan de mejoramiento que permita subsanar los


813.16.01.00856.25

Página **22** de **47**

incumplimientos identificados.

En término general, en el **componente redes para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad**, al verificar dicha información, se constata el 100% de incumplimiento, no reportan las evidencias que den cuenta de la ejecución de las actividades. Tal como muestra la ilustración:

Componente	Area	Cumple	No cumple	Total
Redes fortalecimiento prevencion actos corruptos transparencia legalidad	Talento Humano		7	7

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Incumplimiento.	7	100%	No se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
TOTALES		7	100%	

8.4 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 ilustrarán las actividades que conforman el componente y los responsables de su ejecución:

COMPONENTE 4 CANALES DE DENUNCIA.	
Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.
Responsable del proceso:	Lidera: Responsabilidad Social
Total, estado pendiente:	11

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

813.16.01.00856.25

Página 23 de 47

Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
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.	<p>Para el trimestre reportado se realizaron dos mesas de trabajo de participación ciudadana como son:</p> <p>Oficinas Móviles en Tilodiran (2 agosto) y Getsemaní (23 de agosto) generando atención directa, fidelización de usuarios y fortalecimiento del recaudo; se amplían escenarios de diálogo y retroalimentación.</p> <p>Reunión de sensibilización con la comunidad de la Bendición (16 de septiembre), sistema de acueducto (se adjunta planilla de asistencia y registro fotográfico)- se realizaron las publicaciones.</p> <p>Se participó en la jornada ambiental organizada por el Instituto técnico ambiental, el 12 de septiembre de 2025 en el parque el resurgimiento, oficina móvil apoyados por fidelización, llevando un mensaje de ahorro de agua junto a la imagen institucional Gotin.</p>	X	
2. Elaborar caracterización de grupos de valor	Los grupos de valor son actualizados para las labores de participación ciudadana, Para esta actividad la Subgerencia de Asuntos Corporativos asume el compromiso de elaborar un documento de caracterización de los grupos de valor y partes interesadas de la empresa y plan de acción integrado aprobado e implementado antes del 30/04/2026.		X
3. Reportar a la oficina de responsabilidad social aportes y comentarios relacionados a la caracterización de grupos de valor.	Para este trimestre se realizó una actividad denominada Plogging en Yopal 2025, que tuvo como fin liderar un evento deportivo combinado con la recolección de residuos de manera separada y la limpieza de un sector de Yopal afectado por puntos críticos. Allí se tuvo contacto con grupos de interés tales como:	X	

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

813.16.01.00856.25

Página **24** de **47**


	<p>-Entidades municipales y descentralizadas -Recuperadores y empresas recuperadoras -Entidades privadas -funcionarios -usuarios y comunidad en general.</p> <p>Se adjunta informe de resultados y ejecución de la actividad, que se ejecutó con total éxito y aportó presencia institucional, campaña de aprovechamiento de residuos, mensaje institucional de mantener los espacios limpios, aumento en nuestros medios de comunicación de usuarios visualizando los mensajes entregados por la EAAAY.</p>		
<p>4. Publicar documento Caracterización de grupos de valor en la página WEB.</p>	<p>Esta actividad se encuentra sujeta al plan de mejoramiento firmado y aprobado por la Subgerencia de Asuntos Corporativos.</p>		<p>X</p>
<p>5. Identificar cumplimiento a objetivos de Desarrollo Sostenible y garantía de Derechos Humanos en plan de acción institucional.</p>	<p>En el marco del desarrollo de la estrategia plogging se le dio valor a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se proyecta la inclusión de los ODS en las estrategias de comunicación como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Línea de avances - Línea de operatividad - Línea de campañas <p>El recurso financiero para lo que resta de la vigencia 2025 se encuentra limitado; para el año 2026 en el PAAC quedo vinculado un recurso para fortalecer la comunicación y campañas a nuestros usuarios en el marco de la prestación del servicio; es allí donde se tendrá en cuenta enmarcar los ODS.</p>		<p>X</p>
<p>6. Adoptar un documento que contemple los espacios de diálogo y participación abiertos al ciudadano, donde se especifiquen los pasos para:</p> <p>ANTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Forma en que se convocará a los grupos de valor. <p>DURANTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paso a paso por cada tipo de espacio de diálogo a ser desarrollado. 	<p>Se proyecta elaboración y entrega de documento "plan estratégico de comunicaciones" el cual está en revisión. Actividad sujeta al plan de mejoramiento.</p> <p>No obstante, se precisa que, desde el 01 de agosto de 2025</p>		<p>X</p>

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

813.16.01.00856.25

Página **25** de **47**

<ul style="list-style-type: none"> - Reglas de juego para dialogar con los grupos de valor y para que evalúen la gestión y los resultados presentados. - Forma como se documentarán los compromisos adquiridos en el espacio de diálogo. <p>DESPÚES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades de seguimiento. - Forma como se informarán los avances de los compromisos adquiridos. 	<p>a pesar de la limitación de recursos presupuestales, se adelantan acciones que permiten mantener a nuestros usuarios comunicados con lo que sucede en la empresa. Esta vez lo realizamos desde nuestras redes sociales y pagina web, medios de mayor impacto visual.</p>	
<p>7.Socializar el documento para abordar los espacios de diálogo y participación abiertos al ciudadano.</p>	<p>Una vez haya sido aprobado el documento "plan estratégico de comunicaciones" se adoptarán mesas de trabajo interna que permitan hacer un engranaje con cada una de las unidades, operativas, comerciales y administrativas que hacen parte de la estructura organizacionales de la EAAAY, para poder implementarlo en la vigencia 2026. Sujeto a plan de mejoramiento elaborado por la subgerencia de Asuntos Corporativos.</p>	<p>X</p>
<p>8.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.</p>	<p>Actividad sujeta al plan de mejoramiento firmado y aprobado por la Subgerencia de Asuntos Corporativos.</p> <p>No obstante, en este trimestre se ha informado a la comunidad a través de la red social de mayor impacto facebook y el portal institucional la página web, todos los acontecimientos en lo operativo, comercial y administrativo, manteniendo informado a la comunidad.</p>	<p>X</p>
<p>9. 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.</p>	<p>Esta actividad está sujeta al plan de trabajo con demás grupos de interés vinculados en el plan estratégico de comunicaciones. Para así dar resultado y cumplimiento, el cual está previsto entregar el 05 de diciembre de 2025 a la oficina CIGD.</p>	<p>X</p>
<p>10. 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.</p>	<p>Una vez se tenga actividades previstas y consolidadas se dará lugar al aviso para la rendición de cuentas a grupos de interés.</p>	<p>X</p>

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

813.16.01.00856.25



Página 26 de 47

11. 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.	Esta actividad está inmersa en la rendición de cuentas.	X
---	---	---

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

El área de Responsabilidad Social en este componente solo cumple con dos actividades ha desarrollado acciones que contribuyen al fortalecimiento de los espacios de diálogo y participación ciudadana, evidenciadas en la realización de mesas de trabajo, oficinas móviles y jornadas de sensibilización con la comunidad. Estas actividades han permitido una atención directa a la ciudadanía y han favorecido la retroalimentación y el acercamiento institucional. No obstante, hay 9 que no cumplen, se recomienda fortalecer la sistematización de los resultados, ampliar la cobertura de las actividades y establecer mecanismos de seguimiento que permitan medir el impacto de las acciones realizadas y asegurar la continuidad de los canales de denuncia y participación.

COMPONENTE 4 CANALES DE DENUNCIA			
Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de las Tics y Seguridad Informática		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. 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.	Se anexa resumen interacciones en Facebook que es la red social de mayor impacto en la actualidad que es Facebook. La interacción en este medio por los usuarios se da cuando no hay servicio de agua, o cuando no lo es reconectado el servicio. solicitando líneas	X	

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

813.16.01.00856.25

Página 27 de 47

	telefónicas, sucede en fin de semana.		
--	---------------------------------------	--	--

La Oficina de Control interno evidencia lo siguiente:

El análisis de las interacciones en los canales digitales evidenció que Facebook concentra el mayor número de consultas ciudadanas, principalmente asociadas a la suspensión y reconexión del servicio de agua y a la solicitud de información sobre líneas de atención, con mayor recurrencia en fines de semana. Esta información permitió identificar necesidades prioritarias de la comunidad, aportando insumos relevantes para la definición de contenidos y el fortalecimiento de los espacios de rendición de cuentas, evidenciando el cumplimiento de la actividad programada.

COMPONENTE 4 CANALES DE DENUNCIA			
Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.		
Responsable del proceso:	Lidera: Todas las Dependencias		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. informes de gestión, publicaciones o notas en relación con los avances y logros alcanzados.	<p>Se anexa resumen interacciones en Facebook que es la red social de mayor impacto en la actualidad que es Facebook.</p> <p>La interacción en este medio por los usuarios se da cuando no hay servicio de agua, o cuando no lo es reconectado el servicio. solicitando líneas telefónicas, sucede en fin de semana.</p>	X	

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



813.16.01.00856.25

Página **28** de **47**

La Oficina de Control interno evidencia lo siguiente:

Todas las dependencias de la EAAAY EICE ESP, lideran 1 actividad que conforma el cuarto componente, relacionada con informes de gestión, publicaciones o notas en relación con los avances y logros alcanzados. Respecto a esta actividad la Oficina Asesora de Planeación consolida los informes de la gestión y hechos relevantes y los reporta a la SSPD.

COMPONENTE 4 CANALES DE DENUNCIA			
Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Planeación		
Total, estado pendiente:	4		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre y publicarlo en la página web.	En el marco de la estrategia diseñada por la Oficina de Planeación se está consolidando propuesta para adelantar las acciones correspondientes a la rendición de cuentas que debemos realizar para ser presentado en el mes de enero de la vigencia 2026. (adjunto soporte de estrategia y Correo soporte de programación con la Oficina de Planeación)	X	
2. Consolidar y publicar en página web el cronograma y seguimiento a actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas institucional.	Se evidencia en la página web la publicación del cronograma rendición de cuentas y participación ciudadana.		
3. Diseñar e implementar estrategia de rendición de cuentas y divulgación de la gestión empresarial.	Se evidencia en la página web estrategia de rendición de cuentas 2024-2026.		

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

813.16.01.00856.25

Página 29 de 47

4. 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.	Se evidencia desarrollo de encuesta de satisfacción de usuarios en la página web con el cual con el código de barras se ingresa a diligenciar la información buscando identificar los puntos de mejora en el servicio que se presta a la comunidad.	X	
--	---	---	--

La Oficina Asesora de Planeación, lidera 4 actividades se evidencia los reportes en la página web, está pendiente la socialización al interior de cada área de los resultados de encuestas diligenciadas por los participantes a espacios de participación y rendición de cuentas.

COMPONENTE 4 CANALES DE DENUNCIA			
Objetivo	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Control Interno de Gestión.		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Tramitar requerimientos de entes de control relacionados a rendición de cuentas y programa de transparencia y ética pública.	La Oficina de control interno de gestión realiza control diario a todos los requerimientos atendidos a entes de control como es Contraloría Departamental de Casanare, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Personería Municipal, Defensoría del Pueblo. Ala fecha no se ha materializado riesgo en cuanto a respuestas fuera de términos.	X	
2. 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.	Por motivo de la intervención de la SSPD no se ha realizado la evaluación y verificación al cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas.		X



813.16.01.00856.25

Página **30** de **47**

Se evidencia que la Oficina de Control Interno de Gestión cumple la actividad programada, al realizar control y seguimiento permanente a los requerimientos formulados por los entes de control en materia de rendición de cuentas, transparencia y ética pública, garantizando la atención oportuna de solicitudes provenientes de la Contraloría, Procuraduría, Personería, Defensoría del Pueblo y demás organismos competentes.

De conformidad con lo anterior, en el **componente Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción**, tenemos un cumplimiento del 53%, incumplimiento un 47% tal como se ilustra en lo siguiente:

Componente	Area	Cumple	No cumple	Total
Canales de denuncia de presuntos actos de corrupcion	Responsabilidad Social	2	9	11
	Todas las dependencias	1		1
	Tics	1		1
	Planeación	4		4
	Control interno	2		2

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumplimiento.	10	53%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	Incumplimiento	9	47%	No se genera ningún reporte de avance.
TOTALES		19	100%	

8.5 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 garantizar el derecho de acceso 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 ilustrarán las actividades que conforman el componente y los responsables de su ejecución:

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

813.16.01.00856.25

Página **31** de **47**

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.

Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina de Tics y Seguridad Informática.		
Total, estado pendiente:	6		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Asignar responsabilidades a servidores públicos como delegado de página web y transparencia y acceso a la información.	Se proyecta para el último trimestre de 2025, establecer un mecanismo interno que permita identificar y formalizar los responsables de cada área de la empresa encargados del cargue, actualización y validación de la información publicada en nuestro sitio web institucional.	X	X
2. 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 MINTIC	Con la proyección para el tercer trimestre de 2025 de un nuevo contrato para los servicios de la página web el cual deberá contemplar "Servicio de Hosting (nube), mantenimiento, soporte técnico especializado, actualización y Desarrollos a la página web www.eaaay.gov.co , Subpágina http://contradmin.eaaay.gov.co/ , sistema de pesaje CASCAJAR aplicativo de Radicados y chat en línea de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP."		X
3. Documentar y socializar la estructura y los lineamientos establecidos por MINTIC de los datos Abiertos	Actualmente, la entidad cuenta con la Resolución No. 00734 del 18 de junio de 2024, mediante la cual se adopta la Política de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Política TIC), en concordancia con los lineamientos establecidos por el Ministerio TIC y el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC). Estos documentos constituyen el marco normativo y estratégico que orienta la		X

813.16.01.00856.25

Página **32** de **47**

	implementación de iniciativas de transformación digital, incluyendo la apertura, gestión y aprovechamiento de datos abiertos. En cumplimiento de esta política, la entidad promueve el uso de las TIC como habilitadores para mejorar la calidad de los servicios, fortalecer la transparencia institucional y generar valor público, alineándose con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las directrices nacionales de Gobierno Digital. Ver anexos.		
4. Identificar los datos abiertos en las dependencias de la entidad, para publicar en la página web y en el portal GOV.CO	Se socializará y se implementará el diseño de la plantilla (ver plantilla adjunta) para el cuarto trimestre del 2025, que se establecerá para identificar los datos abiertos.		X
5. Publicar datos abiertos que generen valor a la gestión y el desempeño institucional.	Se proyecta para el cuarto trimestre de 2025, establecer el link de acuerdo a la plantilla establecida de los datos abierto de le EAAAY, se anexa plantilla	X	
6.Elaborar el inventario de la información publicada en la página web	Se evidencio la elaboración de un inventario.	X	

La Oficina de Control interno evidencia lo siguiente:

La Oficina de las Tics, para este componente durante el periodo evaluado no se evidenció la asignación formal de responsabilidades a servidores públicos como delegados de la página web y del proceso de transparencia y acceso a la información. Si bien se proyecta para el último trimestre de 2025 el establecimiento de un mecanismo interno que permita identificar y formalizar los responsables por área, esta acción no se encuentra implementada ni documentada a la fecha, lo que limita la actualización oportuna, validación y control de la información publicada, afectando el cumplimiento del componente de transparencia.

No se evidenció la identificación ni el inventario de los datos abiertos generados por las dependencias de la entidad para su publicación en la página web y en el portal GOV.CO. Se recomienda definir lineamientos internos, responsables y un cronograma que permitan la identificación, validación y publicación progresiva de los conjuntos de datos, con el fin de fortalecer la estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

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

813.16.01.00856.25

Página 33 de 47

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.			
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Responsables del Procesos		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Publicar y actualizar información en el menú de transparencia según funciones y alcance de cada dependencia.	Se evidencia en la página web de la Empresa que se encuentra habilitado el menú Transparencia y Acceso a la información, en esta herramienta se encuentra normatividad y demás enlaces relacionados con la empresa regulando el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública .	X	

La Oficina de Control interno evidencia lo siguiente:

La entidad cumple con la publicación y actualización de la información en el menú de Transparencia y Acceso a la Información de la página web institucional, donde se encuentra disponible la normatividad y enlaces relevantes, garantizando el acceso a la información pública conforme a las funciones y competencias de cada dependencia.

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.		
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.	
Responsable del proceso:	Lidera: Control Interno de gestión	
Total, estado pendiente:	1	
Actividad programada	Observaciones	Estado

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



813.16.01.00856.25

Página **34** de **47**

		Cumple	No cumple
1. Monitorear y publicar actualización de información solicitada por la Procuraduría General de la Nación en el link de transparencia, atención y servicio a la ciudadanía y participa página web.	La Oficina de Control Interno de Gestión, ha publicado y actualizado la información solicitada se puede evidenciar en el link de http://www.eaaay.co/institucional/control-interno-de-gestion/informes-control-interno-de-gestion/	X	

La Oficina de Control Interno de Gestión cumple con el monitoreo, publicación y actualización de la información requerida por la Procuraduría General de la Nación en el enlace institucional dispuesto en la página web, fortaleciendo la transparencia y el cumplimiento de los requerimientos de los entes de control.

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.			
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Secretaria General Oficina Talento Humano		
Total, estado pendiente:	5		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Vincular y actualizar las hojas de vida de funcionarios en el SIGEP.	No se evidencia informe de actualización de hojas de vida del SIGEP II.		X
2. Actualizar el directorio institucional de funcionarios y contratistas.	Se observa directorio telefónico en página web actualizado.	X	
3. Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal.	Se evidencia en la página web la publicación de ingresos y gastos.	X	

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

813.16.01.00856.25



Página **35** de **47**

4.Publicar la ejecución de gastos e ingresos mensuales.	Se evidencia en la página Web la publicación de la ejecución de gastos e ingresos correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2025. Pendiente el último trimestre	X	
5.Publicar estados financieros mensuales.	Se evidencia en la página Web la publicación de los estados financieros correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2025. Pendiente el último trimestre	X	

La Oficina de Control Interno de Gestión evidencia lo siguiente:

La Secretaria General cumple con la actualización del directorio institucional, la publicación del presupuesto, la ejecución de ingresos y gastos y los estados financieros del periodo disponible, consolidando la transparencia y el acceso a la información pública. Se recomienda informe de actualización de hojas de vida en el SIGEP II.

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.			
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina Asesora Jurídica		
Total, estado pendiente:	2		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Vincular las hojas de vida de los contratistas del ministerio en el SIGEP.	Se evidencia que las hojas de vida de los contratistas están validadas en el SIGEP.	X	
2.Publicar los contratos suscritos en el SECOP Y tienda virtual dando cumplimiento a normatividad asociada.	Se evidencia de acuerdo a las bases de datos suministradas que los contratos están suscritos en el SECOP.	X	

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

813.16.01.00856.25

Página **36** de **47**

La Oficina de Control Interno de Gestión evidencia que las hojas de vida de los contratistas están validadas en el SIGEP II y los contratos publicados en el SECOP, cumpliendo la normatividad y fortaleciendo la transparencia en la gestión contractual.

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.			
Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina Archivo		
Total, estado pendiente:	3		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1.Elaborar el índice de información clasificada reservada.	Se encuentra publicada matriz denominada índice de información clasificada y reservada la cual se puede consultar en el enlace: https://www.eaaay.gov.co//media/oogcgv/indice-de-informaci%C3%Bn-clasificada-y-reservada.pdf		X
2.Elaborar y actualizar el inventario de activos de la información.	La Oficina de archivo avanza en el levantamiento del inventario documental de la vigencia 2009, el cual incluye reacomodación de unidades de conservación y la descripción uno a uno de los documentos. La actividad es desarrollada por un auxiliar recién ingresado al cual se le está brindando el debido acompañamiento.		X
3.Actualizar y publicar cuadro de clasificación documental.	Se elaboró y está cargado en la página Web www.eaaay.gov.co	X	

La Oficina de Archivo, lidera 3 actividades, de las cuales se reporta un cumplimiento parcial de la elaboración del índice de información clasificada y reservada, la actualización del inventario de activos de la información y la clasificación documental de la EAAAY EICE ESP, los cuales se encuentran publicados en la página web de la empresa en la pestaña de gestión documental.

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

813.16.01.00856.25

Página 37 de 47

COMPONENTE 5 ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LA LEGALIDAD.

Objetivo	Garantizar el derecho de acceso 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.		
Responsable del proceso:	Lidera: Responsabilidad Social		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Publicar las noticias en la página web teniendo en cuenta que sean escritas en lenguaje claro, accesibles y usables.	<p>Elaboración de piezas gráficas para comunicar a los grupos de interés tanto internos como externos, la operatividad, estrategias, avances y cumplimiento de la EAAAY EICIE ESP, como empresa prestadora de servicios públicos en el Municipio de Yopal.</p> <p>Revisión técnica y publicación y actualización de las noticias en el sitio web institucional, en lenguaje claro, accesible y usable.</p> <p>Difusión permanente de contenidos y publicaciones en Facebook, medio de comunicación de mayor impacto para la Empresa ganando 249 nuevos seguidores netos entre el 1 de agosto y el 31 de octubre de 2025, el alcance y visualizaciones muestran la siguiente estadística:</p> <p>Impresiones totales: aprox. 263.560 veces que las publicaciones fueron mostradas en el newsfeed.</p> <p>Personas alcanzadas (alcance acumulado): aprox. 235.400 usuarios únicos expuestos al contenido del periodo. Varias publicaciones se viralizaron más allá de la audiencia base.</p> <p>Publicaciones con foto: Constituyeron la mayoría de los</p>	X	

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

813.16.01.00856.25

Página **38** de **47**

	<p>108 contenidos publicados (aprox. 70% del total). Generaron un alcance orgánico consistente, incluyendo la publicación de mayor alcance del periodo (más de 41 mil personas alcanzadas con una sola imagen informativa).</p> <p>Videos cortos (Reels): Representaron alrededor del 24% de los contenidos publicados. A pesar de ser menos frecuentes, lograron alto rendimiento por publicación en visualizaciones e interacciones. En conjunto los Reels acumularon más de 50 mil reproducciones durante el trimestre. El Reel más exitoso (contenido de responsabilidad social) alcanzó 21.225 vistas, con 642 reacciones y 70 veces compartido, evidenciando un gran impacto viral.</p> <p>Transmisión en vivo: Se llevó a cabo una sesión en vivo para el evento de Plogging, la cual generó 75 reacciones, 10 comentarios, 18 comparticiones y 1.455 visualizaciones.</p> <p>La audiencia mostró un alto nivel de interacción con los contenidos publicados. En total, se registraron 5.860 reacciones (me gusta y otras expresiones), 254 comentarios y 1.832 comparticiones en las publicaciones del periodo. Se adjunta soporte de entrega de piezas a las áreas que lo solicitan.</p>	
--	---	--

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

La oficina de Responsabilidad Social para este corte evidencia cumplimiento de la actividad relacionada con la publicación de noticias en la página web institucional en lenguaje claro, accesible y usable, así como la difusión de contenidos a través de los canales digitales de la entidad. Durante el periodo evaluado, la EAAAY EICIE ESP desarrolló piezas gráficas y contenidos comunicacionales orientados a informar a los grupos de interés internos y externos sobre la operatividad, estrategias, avances y resultados de la gestión institucional, los cuales fueron revisados técnicamente, publicados y actualizados en el sitio web y redes sociales. Se evidencia un alto impacto y nivel de interacción con la ciudadanía, reflejado en el crecimiento de seguidores, el alcance orgánico de las publicaciones, la



813.16.01.00856.25

Página **39** de **47**

vitalización de contenidos visuales (imágenes y videos cortos), y la realización de transmisiones en vivo, lo que demuestra el uso efectivo de un lenguaje claro y formatos accesibles. Estas acciones fortalecen la transparencia, la comunicación institucional y el acceso oportuno a la información pública, contribuyendo de manera positiva al relacionamiento con la comunidad y los grupos de interés.

De conformidad con lo anterior, se observó que en el **componente Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad**, tenemos un cumplimiento del 68%, e incumplimiento un 32% se evidencia el siguiente resultado:

Componente	Area	Cumple	No cumple	Total
Estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad.	Tics	3	3	6
	Responsables de procesos	1		1
	Control Interno	1		1
	Secretaría general y TH	4	1	5
	Oficina Jurídica	2		2
	Archivo	1	2	3
	Responsabilidad social	1		1

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumplimiento.	13	68%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	Incumplimiento	6	32%	No se genera ningún reporte de avance.
TOTALES			100%	

8.6 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 ilustrarán las actividades que conforman el componente y los

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

813.16.01.00856.25



Página **40** de **47**

responsables de su ejecución:

COMPONENTE 6 REDES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN. TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD			
Objetivo	Generar herramientas que faciliten los ejercicios de participación en el control social de la gestión institucional de la EAAAY EICE.		
Responsable del proceso:	Lidera: Responsabilidad Social		
Total, estado pendiente:	2		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Crear una caja de herramientas que facilite los ejercicios de participación en el control social de la gestión institucional de la EAAAY.	Se liderará una mesa de trabajo con la oficina de sistemas para coordinar el cumplimiento, en la actualidad se suscribió contrato 0064 de 2025 con un proveedor para código fuente de la actualización de la página web, la oficina de Gobierno corporativo y RSE, está realizando la actualización del HOME, y con esto poder dar paso a la creación de mejores herramientas a través de página web.		X
2. Desarrollar herramienta de evaluación de las actividades y espacios de control social desarrollados en la EAAAY.	Se proyecta que a corte de 31 de marzo del 2026, se cuente con actualización de página web en concordancia con las dos oficinas.		X

De conformidad con lo anterior, se observó incumplimiento en el componente Iniciativas adicionales, por cuanto la Oficina de responsabilidad social, que lidera 2 actividades que no se encuentran plenamente implementadas ni disponibles para los ciudadanos a la fecha evaluada. Tanto la creación de la caja de herramientas para el control social como el desarrollo de la herramienta de evaluación de los espacios de participación se mantienen en fase de proyección y ejecución futura, condicionadas a la culminación de la actualización del portal web, con plazos establecidos para la vigencia 2026.

COMPONENTE 6 REDES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN. TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD
--

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

813.16.01.00856.25

Página **41** de **47**

Objetivo	Generar herramientas que faciliten los ejercicios de participación en el control social de la gestión institucional de la EAAAY EICE.		
Responsable del proceso:	Lidera: Oficina Control Interno de Gestión.		
Total, estado pendiente:	1		
Actividad programada	Observaciones	Estado	
		Cumple	No cumple
1. Realizar evaluación anual de la eficacia de la política de denuncias al interior de la EAAAY	Mediante informe No. 00538.25 se da a conocer el resultado de la evaluación independiente respecto al trámite dado a denuncias.	X	

Se evidencia cumplimiento de la actividad relacionada con la evaluación anual de la eficacia de la política de denuncias al interior de la EAAAY, toda vez que, mediante el Informe No. 00538.25, se dieron a conocer los resultados de la evaluación independiente respecto al trámite otorgado a las denuncias recibidas por la entidad. Lo anterior permite verificar la aplicación de mecanismos de seguimiento y control sobre la política de denuncias, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua de los procesos institucionales.



De conformidad con lo anterior, se observó que en el **componente Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad**, tenemos un cumplimiento del 67%, e incumplimiento un 33% se evidencia el siguiente resultado:

Componente	Area	Cumple	No cumple	Total
Iniciativas Adicionales	Responsabilidad Social		2	2
	Control Interno	1		1

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

813.16.01.00856.25

Página **42** de **47**

SEMAFORO	Porcentaje o tiempo de vencimiento del término de respuesta, de acuerdo con el tipo de petición	No. de Respuestas	Porcentaje	Observaciones
	Cumplimiento.	1	33%	Se reportan las evidencias, que dan cuenta de la ejecución de la actividad.
	Incumplimiento	2	67%	No se genera ningún reporte de avance.
TOTALES		3	100%	

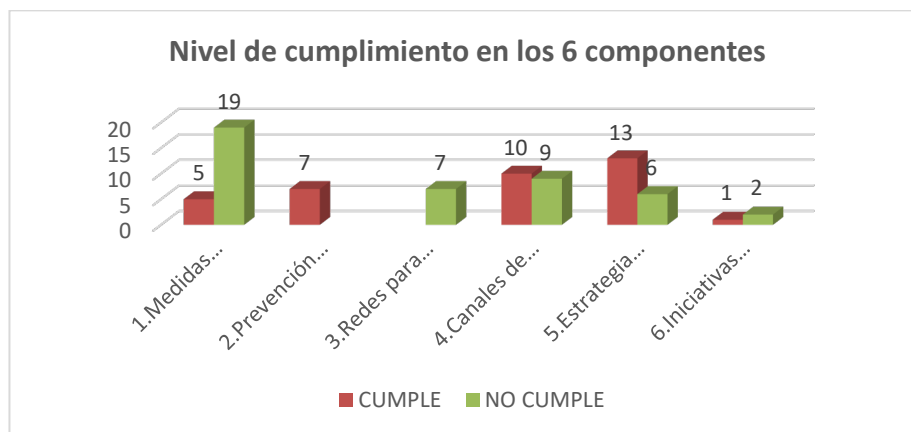
813.16.01.00856.25

Página 43 de 47

9. ANALISIS RESULTADO PORCENTAJE DE PTEP- TERCER CUATRIMESTRE 2025.

De acuerdo a la medición de cumplimiento en el marco del programa del Programa de Transparencia y Ética Pública -PTEP de la EAAAY con base en las 79 acciones, integradas y articuladas en los 6 componentes se puede evidenciar lo siguiente:

Componente	Criterios	CUMPLE	NO CUMPLE	Nivel de Cumplimiento componente
				Presente evaluación
1.Medidas de debida diligencia	24	5	19	21,00%
2.Prevenición, gestión y administración de riesgos (gestión, corrupción, tecnológicos)	7	7		100%
3.Redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia, y legalidad	7		7	100%
4.Canales de denuncia de presuntos actos de corrupción	19	10	9	53%
5.Estrategia de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de la legalidad	19	13	6	69%
6.Iniciativas adicionales	3	1	2	33,00%



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

813.16.01.00856.25

Página 44 de 47

10. CONCLUSIONES.

1. La evaluación independiente permite concluir que, con corte de 22 de diciembre de 2025, el avance general en la implementación del PTEP es del 46%, lo que refleja un nivel de cumplimiento insuficiente frente a los compromisos institucionales asociados a la promoción de la integridad, transparencia y participación ciudadana.
2. Si bien se evidencian esfuerzos de mejora en la gestión de información en algunos componentes, persisten debilidades en la planeación, ejecución y seguimiento del PTEP. La falta de una gestión efectiva y articulada limita la toma de decisiones oportunas y confiables.
3. Estos niveles de avance del PTEP reduce su capacidad para promover la eficiencia, la integridad y la transparencia en la gestión pública, incrementando la exposición de la entidad a riesgos de corrupción y observaciones por parte de los entes de control por incumplimiento de lineamientos establecidos en normatividad vigente.
4. De acuerdo con el comportamiento de cada uno de los componentes, se concluye que para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, el componente 2 "**Prevención, gestión y administración de riesgos**" obtuvo el 100% de cumplimiento por cuanto reporto las evidencias de la ejecución del total de las actividades.
5. El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) constituye un instrumento fundamental para el fortalecimiento, estas falencias inciden directamente en los resultados del desempeño institucional (IDI) y Medición de desempeño institución (MDI) tal como se evidencio en los resultados del FURAG.

RECOMENDACIONES.

1. Fortalecer la planeación, articulación y seguimiento de PTEP asegurando que cada componente cuente con sus cronogramas definidos e indicadores de cumplimiento que permitan medir los avances de manera periódica y objetiva.
2. Implementar acciones correctivas inmediatas frente a las debilidades identificadas en la gestión de información con el fin de garantizar datos confiables para toma de decisiones.

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

813.16.01.00856.25

Página **45** de **47**

3. Se recomienda a los líderes de las Oficinas de Responsabilidad Social y Oficina TICS establecer de manera inmediata acciones de mejora que consideren necesarias y pertinentes, para mejorar la gestión en los componentes de debida diligencia, redes para el fortalecimiento de la prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad, canales de denuncia e iniciativas adicionales.

3. Se recomienda al líder de responsabilidad social generar informe de las actividades de participación ciudadana, socialización de encuestas y demás actividades publicadas en la página web.

4. Se recomienda al Líder de responsabilidad social el documento de caracterización de grupos de valor, una vez aprobado socializarlo para generar espacios de diálogo y participación ciudadana.

5. Se recomienda continuar con el seguimiento permanente por parte de los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo, en identificar de manera oportuna las deficiencias que se estén presentando en los controles e incorporar los ajustes que sean necesarios para mitigar la ocurrencia y materialización de riesgos. Fortalecer al interior de cada área las labores de control en sus procesos.

7. Se recomienda a la Oficina de Talento Humano, en articulación con la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno de Gestión, formular e implementar de manera inmediata un plan de mejoramiento que garantice el cumplimiento integral del Componente 3 del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), incorporando acciones concretas, responsables definidos, cronogramas y mecanismos de seguimiento. Dicho plan deberá priorizar la difusión del Código de Integridad, la implementación efectiva de la estrategia de gestión de conflictos de interés, la realización de jornadas de inducción y capacitación, y su inclusión expresa en el Plan Institucional de Capacitación, asegurando la generación y conservación de evidencias documentales que permitan la trazabilidad, verificación y evaluación del cumplimiento, con el fin de fortalecer el control preventivo y mitigar los riesgos de corrupción, disciplinarios y reputaciones de la Entidad.

8. Se recomienda a la Oficina de Talento humano avanzar en la implementación de estrategias efectivas para divulgación, apropiación e interiorización por parte de los todos los servidores de la Empresa del Código de Integridad y buen Gobierno y

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

813.16.01.00856.25

Página **46** de **47**

articularlo con la política de legalidad y los principios de gobierno corporativo, para garantizar el cumplimiento del Código de Integridad y buen Gobierno.

9. Se recomienda a la Oficina Tics y Seguridad Informática, dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnología de la Información y las comunicaciones para la publicación y divulgación de contenidos e información de la EAAAY EICE ESP, de conformidad con lo establecido la ley 1712 de 2014.

10. Se recomienda a la Oficina de atención al cliente peticiones quejas reclamos y sugerencias dar cumplimiento del plan de mejoramiento el cual va articulado con algunas actividades como canales de atención al Ciudadano, actualizar política del servicio al ciudadano, y encuestas de satisfacción.

11. Se recomienda aprovechar los espacios brindados por la Oficina Asesora de Planeación, para implementar estrategias que permitan mejorar los resultados de la próxima medición del índice desempeño institucional IDI, el cual es integrado con el MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión) que promueve la mejora continua en las entidades públicas.

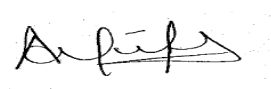
12. Se recomienda al área de talento humano adoptar los protocolos y capacitar al personal en estándares de atención y cultura de servicio. Adicionalmente generar autodiagnóstico de la gestión estratégica del talento humano y publicarlo en la pagina institucional.

13. Se recomienda habilitar el botón de denuncias funcional en la página web. Que garantice esquemas de seguridad tecnológica que permitan preservar el anonimato y confidencialidad del denunciante, cumpliendo con los estándares de protección de datos personales conforme a los principios de reserva y no represalia.



LIDA ZARET GAMBOA GONZÁLEZ

Jefe de Oficina Control Interno de Gestión



ANA MARICELA OTALORA RUÍZ

Técnico de Apoyo Oficina de Control Interno de Gestión.

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

813.16.01.00856.25

Página **47** de **47**