

	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AL 30 DE ABRIL DE 2022.
FECHA:	10 DE MAYO DE 2022
ELABORO:	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad Control Interno
OBJETO:	DAR A CONOCER EL GRADO DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022.
DESTINATARIOS	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente
	SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial
	MARIA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ Director Administrativa
	YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica
	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora Aseo
	JENNY CONSUELO PEREZ CACERES Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación
	DIANA SILVA BAUTISTA Profesional unidad Prensa
	DIANA AVELLA Profesional Oficina de Responsabilidad Social
	CESAR BARRERA RIVEROS Profesional unidad de sistemas
	FREDDY LARROTA CANTOR Profesional Unidad PQRS
	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional Oficina de Seguridad Industrial

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 30 DE ABRIL DE 2022

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012 y a la Resolución N° 0072.22 del 29 de enero de 2022 de la EAAAY.

Verificar el avance de cumplimiento las actividades planteadas dentro en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano vigencia 2022 de la EAAAY.

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

2. ALCANCE

Verificar el grado de avance de las acciones y las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC Vigencia 2022, a 30 de Abril, conforme al formato de seguimiento.

3. METODOLOGIA

La Unidad de Control Interno de la EAAAY realiza de seguimiento a los avances de los componentes del PAAC 2022, solicitando los avances y soportes de cumplimiento a cada responsable de las actividades de cada uno de los componentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano programadas, revisando los alcances logrados a 30 de abril de 2022, realizando revisión de los soportes de cumplimiento en comparación con las acciones proyectadas en el PAAC 2022 adoptado en la resolución 0072.22 del 29 de enero 2022.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2022

La unidad de Control interno en cumplimiento a su función de auditoría y seguimiento realiza seguimiento a 30 de abril 2022 al Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2022 evidenció que fue aprobado mediante Resolución N°0072.22 del 29 de enero de 2022 y se encuentra publicado en el link <https://eaaay.gov.co/media/bz0docdl/res-72-22-plan-anticorrupci%C3%B3n.pdf>

El Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2022 en la EAAAY, está compuesto por los seis (6) componentes exigidos en las estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano en su versión 2:

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

De esta manera se realizó el seguimiento a los avances alcanzados en cada una de las actividades de cada componente del PAAC 2022 a 30 de abril 2022.

	<h1>INFORMES</h1>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

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

COMPONENTE N° 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A CIUDADANO VIGENCIA 2022				
OBJETIVO	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.			
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACION/ SOPORTE DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Política de Administración del Riesgo	Ajuste y/o actualización de la Política de Administración del Riesgo. (En caso de ser necesario)	Ajustes realizados	50%	La unidad de Planeación realizó ajustes y actualización a la política de administración de riesgos, y esta pendiente para presentar a aprobación al Comité de Gestión y Desempeño, en su tercera sesión.
	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	0%	
	Revisión de la política de administración de riesgos y su alineación con el marco estratégico	Política de administración del riesgo revisada y si es necesario ajustada	50%	La unidad de Planeación realizó ajustes y actualización a la política de administración de riesgos, y esta pendiente para presentar a aprobación al Comité de Gestión y Desempeño, en su tercera sesión.
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción (en caso de ser necesario)	Actualización y/o ajustes de los Riesgos	100%	La unidad de Planeación realizó mesas de trabajo con los líderes de los procesos, revisando los mapas de riesgos por dependencias, que se consolidó en el Mapa de Riesgos actualizado para la vigencia 2022, el cual hace parte del primer componente del PAAC 2022.
	Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales	100%	El mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital se encuentra publicado en la página web en el https://eaaay.gov.co/media/mu3js4cn/matriz-de-riesgos-anticorrupti%C3%B3n-2022.pdf \\131.107.4.1\planeacion\$\INFORMES también se encuentra publicado en la intranet en la carpeta compartida PLANEACION\PLANEACION_DATOS\4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO\5. MATRIZ ANTICORRUPCIÓN 2022
3. Consulta y Divulgación	Socializar mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés	Actas de Socialización, folleto informativo y publicación en la página web	100%	El mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital se encuentra publicado en la página web en el https://eaaay.gov.co/media/mu3js4cn/matriz-de-riesgos-anticorrupti%C3%B3n-2022.pdf \\131.107.4.1\planeacion\$\INFORMES también se encuentra publicado en la intranet en la carpeta compartida PLANEACION\PLANEACION_DATOS\4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO\5. MATRIZ ANTICORRUPCIÓN 2022
4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	33%	La oficina de control interno realizó revisión del mapa de riesgos de la empresa por cada proceso, se identificaron 93 mapas de riesgos, 51 riesgos de gestión y 42 riesgos de corrupción. Cada líder de proceso realizó revisión a sus riesgos identificados, realizando actualización para la vigencia 2022.
	Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	33%	La unidad de control interno realizó el primer seguimiento al mapa riesgos a 30 de abril 2022, consolidado en el informe N° 342.22 como parte del Primer seguimiento al componente de Gestión del Riesgo de Corrupción del PAAC
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN			58%	

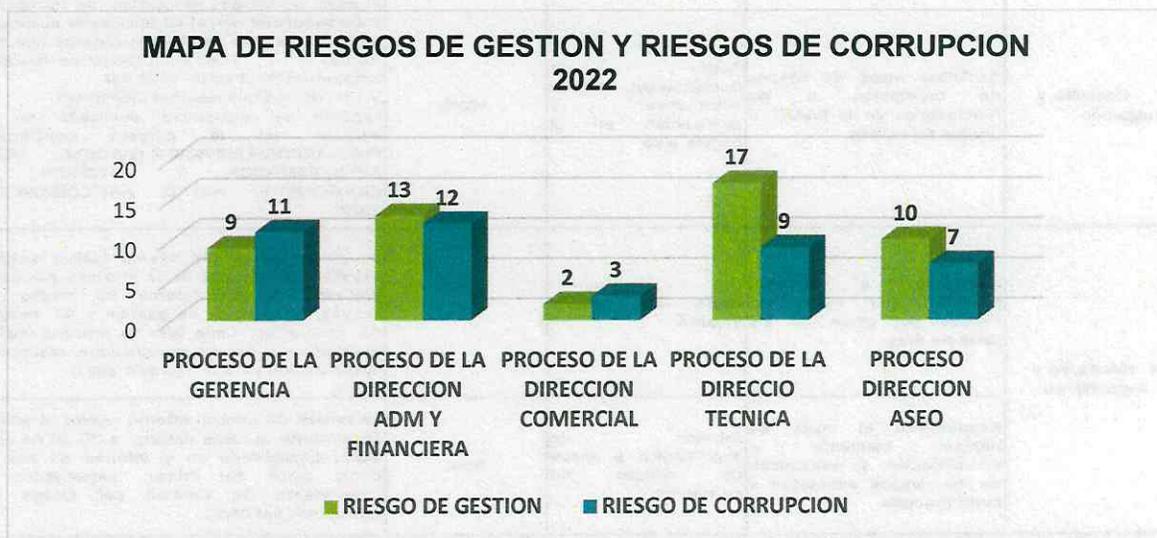
813.25.01.346.22

Se observa en el primer componente del PAA 2022, Gestión del Riesgo de corrupción, un avance a 30 de abril de 2022 del 58%, como resultado de cumplimiento en las actividades de construcción del mapa de riesgos, consulta y divulgación que se completaron en un 100%, las actividades con respecto a la política de administración del riesgo solo alcanzaron un avance del 50% y monitoreo y seguimiento alcanzo un 33%.



4.1.1. Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción 2022.

En el presente seguimiento se pudo evidenciar que el mapa de riesgos de la EAAAY, para la vigencia 2022 fue actualizado por cada uno de los procesos, se aprobó como parte del primer componente del PAAC 2022 en la resolución 0072.22, y se e publicó en la página web de la empresa en el link: <https://eaaay.gov.co/media/bz0docdl/res-72-22-plan-anticorrupci%C3%B3n.pdf>.



813.25.01.346.22

RELACION DE RIESGOS IDENTIFICADOS POR PROCESOS

ITEM	PROCESO	RIESGO DE GESTION	RIESGO DE CORRUPCION
1	PLANEACION	2	0
2	GESTION CONTRACTUAL	2	3
3	RESPONSABILIDAD SOCIAL	1	0
4	COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	0
5	CONTROL INTERNO	1	1
6	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	7
7	ALMACEN	1	2
8	ARCHIVO	1	3
9	RECURSOS HUMANOS	1	1
10	SISTEMAS	2	1
11	CONTABILIDAD	2	0
12	PRESUPUESTO	2	2
13	TESORERIA	4	3
14	CARTERA	0	1
15	FACTURACION	0	1
16	CASTRO USUARIO	1	0
17	PQRS	0	1
18	MEDIDORES	1	0
19	ACUEDUCTO	3	1
20	ALCANTARILLADO	0	2
21	AMBIENTAL	2	0
22	LABORATORIO	1	1
23	SEURIDAD INDUSTRIAL	4	0
24	PTAR	2	1
25	ELECTROMECHANICA	1	1
26	CATASTRO REDES	1	1
27	PROYECTOS	0	1
28	POTABILIZACION	3	1
29	DIR ASEO	2	0
30	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	3	1
31	RELLENO SANITARIO	1	3
32	APROVECHAMIENTO	2	2
33	CLUS	2	1
SUBTOTAL		51	42
TOTAL		93	

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

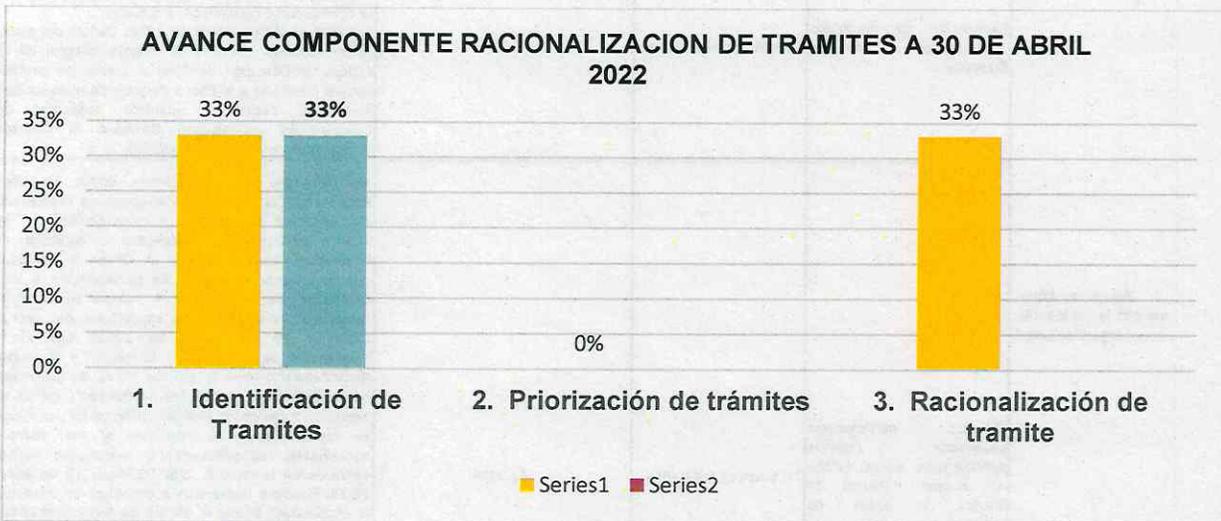
4.2. SEGUIMIENTO SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

COMPONENTE N° 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES					
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO					
OBJETIVO	Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.				
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACION/ SOPORTE DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Identificación de Trámites	Establecer el inventario de trámites de la EAAAY incorporados en el SUIIT establecidos dentro de las estrategias del comité de Gobierno Digital de la EAAAY. Especificando si son trámites u OPAS	Revisión y actualización del inventario de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIIT, por cambio de norma o actualización de proceso interno. Transformación en un real trámite en línea.	Oficina de sistemas	33%	En plataforma SUIIT https://www.funcionpublica.gov.co/web/suiit la EAAAY tiene 15 Trámites y 1 OPA registrados. El Inventario de los Trámites inscritos actualmente es el siguiente: No.48463 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, No. 47884 Factibilidad de servicios públicos, No. 47634 Instalación, mantenimiento o reparación de medidores, No. 47627 Suspensión del servicio público, No. 47646 Restablecimiento del servicio público, No. 16646 Conexión a los servicios públicos, No. 16647 Instalación temporal del servicio público, No. 47906 Independización del servicio público, No. 16650 Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar, No. 31504 Cambio de tarifa de servicios públicos, No. 47885 Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público, No. 47879 Cambios en la factura de servicio público, No.16648 Denuncio del contrato de arrendamiento, No. 47886 facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, No. 48440 Duplicado del recibo de pago. OPAS: No. 31494 Reporte historial de pagos.
	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	Oficina de sistemas	33%	Se vienen enviando correos a las diferentes dependencias encargadas de los trámites y OPAS, solicitando el total mes a mes de cada proceso, dicha información se lleva en una plantilla en excel, al igual ya se encuentran cargados en la plataforma SUIIT http://tramites1.suiit.gov.co/admin-web a abril de 2022, igualmente pueden ser consultados en las Páginas web "www.eaay.gov.co" Y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios .
2. Priorización de trámites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza sí y solo sí se identifica la necesidad de racionalizar trámites)	De acuerdo a la revisión del punto, se prioricen los que se van a certificar.	Oficina de planeación/ líderes de procesos /	0%	El resultado de la revision se evidenciara en Agosto 2022
3. Racionalización de trámite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Trámites certificados por SUIIT y estén en la página web institucional	Oficina de sistemas	33%	La oficina de sistemas realiza permanentemente se revision a los 15 trámites y una OPAS en plataforma SUIIT, se verifica constante en página web los links a tramites y servicios, que se encuentran activos y así el ciudadano lo pueda consultar y realizar su respectivo tramite. Páginas web "www.eaay.gov.co" Y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios , para este cuatrimestre no se actualizo ningún tramite y OPAS
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES				33%	

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

Dentro del seguimiento al segundo componente Racionalización de tramites del PAAC, se pudo observar un avance de cumplimiento del 33%, en consecuencia, al avance en un 33% de las actividades del subcomponente identificación de Tramites y de las actividades del subcomponente racionalización de tramites en un 33%. Esto muestra que el componente racionalización de tramites al ciudadano se viene realizando vía web, se ha estado desarrollando en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, ya que se ha realizado la Visualización asertiva de los trámites y OPAS aprobados por el DAFP y registrados tanto en la plataforma SUIT como en nuestra la página web www.eaaay.gov.co.



4.3. SEGUIMIENTO TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

COMPONENTE N° 3. RENDICION DE CUENTAS				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO				
OBJETIVO	FORTALECER LOS ESCENARIOS DE DIALOGO Y RETROALIMENTACION CON LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERES PARA INCLUIRLOS COMO ACTORES PERMANENTES DE LA GESTION			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACION/ CUMPLIMIENTO
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2021	publicación en la página web	100%	La oficina de planeacion cumplio con la publicacion en la pagina Web el informe de gestion 2021. https://eaaay.gov.co/media/p1njszmo/informe-de-gesti%C3%B3n-2021.pdf
	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	0%	
	Elaborar informe de control social vigencia 2021	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	100%	La oficina de planeacion cumplio con la publicacion en la pagina Web el informe de Control 2021. https://eaaay.gov.co/media/shinkqqq/informe-control-social-2021.pdf

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

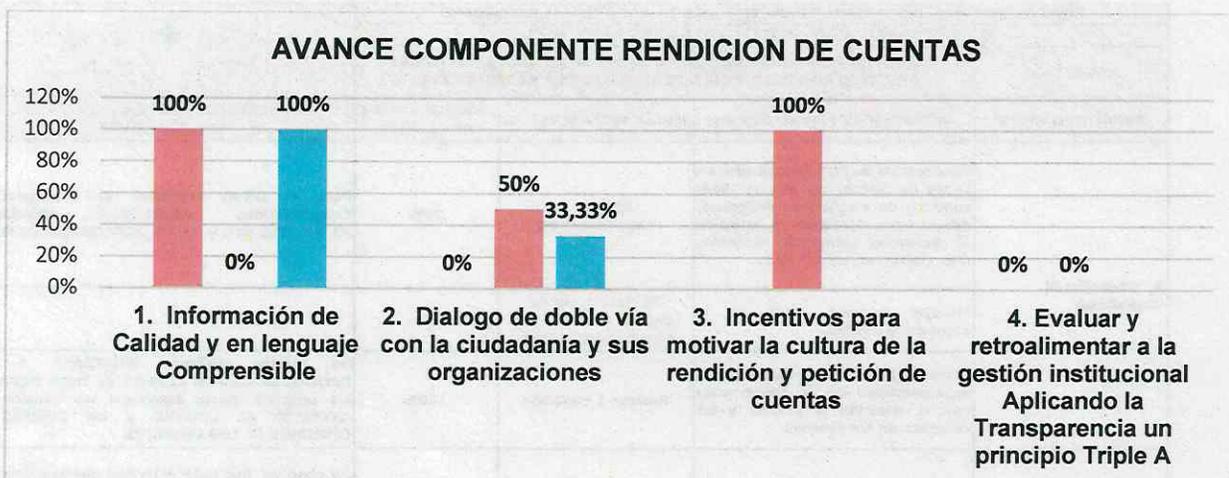
Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.346.22

COMPONENTE N° 3. RENDICION DE CUENTAS					
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO					
OBJETIVO	FORTALECER LOS ESCENARIOS DE DIALOGO Y RETROALIMENTACION CON LA CIUDADANIA Y GRUPOS DE INTERES PARA INCLUIRLOS COMO ACTORES PERMANENTES DE LA GESTION				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACION/ CUMPLIMIENTO	SOPORTE DE AVANCE Y/O
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Informe de rendición de cuentas vigencia 2022	Cronograma según guía, publicación en la página web.	0%		
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	12 eventos realizados	50%	La cantidad de eventos programados en este plan no coinciden con los contemplados en el plan de acción. Por lo consiguiente replantean 2 anuales. *El 1ero el 29 de Enero de 2022: Dentro del marco de la responsabilidad social y el manejo integral de residuos sólidos, la Dirección de Aseo a través de su Unidad de Relleno Sanitario y el apoyo de profesionales en Educación Ambiental, realizaron recorrido ambiental por las Instalaciones del Relleno Sanitario El Cascajar con integrantes del instituto INANDINA.	
	Diálogos participación ciudadana (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	20 eventos realizados	33,33%	1er Dialogo. 20 de febrero 2022: La oficina de Responsabilidad Social, con el apoyo de coordinadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, la EAAAY participó del encuentro comunitario con los habitantes de los barrios El Gaván y La Esperanza, convocado por el Gestor de participación y educación ciudadana de la comuna 4, dónde se escucharon y resolvieron la solicitudes e inquietudes del sector. 2do Dialogo. 29 de enero de 2022: Las oficinas de Fidelización de la Dirección Comercial y Responsabilidad Social desarrollaron la Oficina Móvil de Servicios en el barrio Getserrani, donde sus habitantes y de los sectores aledaños tuvieron el acompañamiento de los funcionarios en los procesos de matrícula y así mismo fueron escuchadas sus solicitudes e inquietudes frente a los servicios de la triple A. 3er Dialogo. 12 de febrero de 2022: ¡Siempre dispuestos a escuchar las necesidades de la comunidad! Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana en el barrio Casiquiare liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la Comuna 4, desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 4to Dialogo. 18 de febrero de 2022: Atendiendo las necesidades de la comunidad. Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio Los Laureles, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de socializaciones públicas con comunidades	5 eventos realizados		Esta actividad se replantea y se unifica con la actividad de los dialogos de doble vía.	
	Publicaciones de boletines o mensajes de responsabilidad social	4 boletines o mensajes en medios masivos	100%	Durante el primer trimestre del año se han realizado 14 publicaciones en redes sociales masivas sobre las acciones desarrolladas por la Oficina de Responsabilidad Social	
4. Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Informe general de Rendición de cuentas	Informe socializado con el nivel directivo	0%	ACTIVIDAD A CUMPLIR A FINALIZAR EL AÑO 2022	
	Evaluar la conformidad de las acciones rendición de cuentas de acuerdo a lo definido en la política de participación ciudadana.	Informe socializado con el nivel directivo	0%	ACTIVIDAD A CUMPLIR A FINALIZAR EL AÑO 2022	
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES			43%		

813.25.01.346.22



En el componente Rendición de cuentas que funciona como mecanismo administrativo de articulación de la EAAAY con los grupos de interés se proyectaron diez (10) actividades, al realizar el seguimiento evidencia un avance del 43% debido al cumplimiento en un 100% en dos de las actividades del subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible, al cumplimiento de un 50% y 33% del subcomponente Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, al cumplimiento en un 100% de la actividad del subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

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

COMPONENTE N° 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.</p>
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO 2022				
OBJETIVO:	GARANTIZAR UN SERVICIO A LA CIUDADANIA CALIDO, OPORTUNO Y EFECTIVO CON CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACIONES DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar informes cada semestre a la alta dirección para el avance de las metas y tomar decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos	2 - Informes	0%	El primer informe de gestion de las PQRS vigencia 2022 se genera a 30 de junio 2022.
	Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	0%	El informe de caracterizacion de usuarios se genera 31 de diciembre 2022.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	Garantizar personal para mantener el sistema operativo. Garantizar la operatividad técnica de los canales.	100%	Se vinculo a la funcionaria VIVIAN PEREZ, mediante CPS para apoyar el proceso de llamadas telefonicas de la linea 116 (a 30/04/2022 - 16 LLAMADAS QUE TIENEN REGISTRO) y celular 3153633277 (A 30/04/2022 274 LLAMADAS CON REGISTRO), correos institucionales pqr@eaaay.gov.co (A 30/04/2022 - 2.061 CORREOS TRAMITADOS), a partir del 01/06/2021 se inicio a implementar el chat interactivo por medio de la pagina web eaaay.gov.co. Se entrego celular y plan de datos para la recepcion de PQR en la sede administrativa y oficina de la bendición.
	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	33%	A 30 de Abril de 2022 se receptionaron 5 PQR mediante la pagina WEB a las cuales se les dio su respectivo trámite, respuesta y notificación.



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

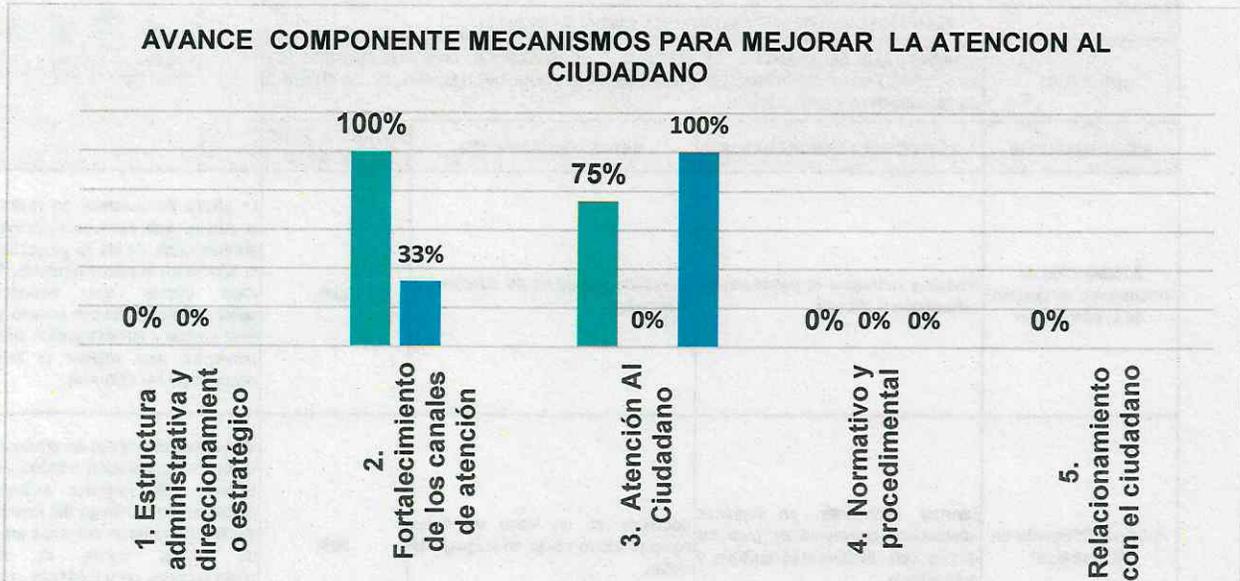
Versión 05

813.25.01.346.22

COMPONENTE N° 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO 2022				
OBJETIVO:	GARANTIZAR UN SERVICIO A LA CIUDADANIA CALIDO, OPORTUNO Y EFECTIVO CON CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACIONES DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
3. Atención Al Ciudadano	Funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	Realizar 4 capacitaciones	75%	Para el primer trimestre se realizaron 3 capacitaciones 02_03_2022 Medidores, 23_03_2022 ATC y 25_03_2022 Códigos de Ruta.
	Manejar lenguaje claro en la atención al usuario.	Realizar curso de lenguaje claro del DNP para personal nuevo.	0%	
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Realizar 1 campaña	100%	Se remitió mediante WHATSAPP a los funcionarios de PQR la carta de trato digno de los usuarios donde establece los canales de ATENCIÓN AL USUARIO y los DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.
4. Normativo y procedimental	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.	Liderar la gestión de la realización del diagnóstico.	0%	Se observa que esta actividad queda pendiente por cumplir en el año 2021 y por consiguiente las Solicitudes de la oficina de PQRS están realizadas desde el año pasado a la Dirección Administrativa y Financiera pero no se han hecho más solicitudes ni se han adelantado acciones para realizar el diagnóstico de la NTC 6047.
	Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita: Adjuntar archivos y/o documentos. Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallan las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud. Emitir mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad Emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario Permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia Permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Software comercial optimizado	0%	Dentro de la revisión y los soportes suministrados se observa que la Oficina de PQR realizó Solicitudes desde el año pasado a la oficina de sistemas pero no se han realizado actualizaciones o soluciones a los requerimientos.
	Publicar en la página web la siguiente información - Mecanismos Para La Atención Al Ciudadano - Localización Física, Sucursales O Regionales, Horarios Y Días De Atención Al Público - Derechos De Los Ciudadanos Y Medios Para Garantizarlos (Carta De Trato Digno) - Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad - Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información	Solicitar a la oficina de sistema clave para cargue de información y/o hacer entrega de la información mencionada para publicarla en la página web	0%	Conforme a lo verificado las actividades de este subcomponente ya fueron cumplidas en la página web en la vigencia 2021, como se observa en el informe de seguimiento de la oficina de Votrol interno N° 06.22, de esta manera la Oficina de PQRS, requiere actualizar las actividades para cumplir con el subcomponente Normativo y procedimental para el año 2022 con la actividad de solicitar que en la página web de la EAAAY se organice la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	0%	El primer informe es con corte a Junio de 2022
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO			28%	

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22



Se realizó seguimiento a los avances en las actividades proyectadas para cumplir con el objetivo del componente Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano y se evidenció un avance del 28% gracias al cumplimiento en un 100% y un 33% en las actividades del subcomponente fortalecimiento de los canales de atención y en el cumplimiento de un 75% y un 100% del subcomponente atención al ciudadano. El subcomponente normativo y procedimental se debe ajustar, ya que el 90% de la información de la actividad de Publicar en la página web, ya se publicó desde el año anterior.

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

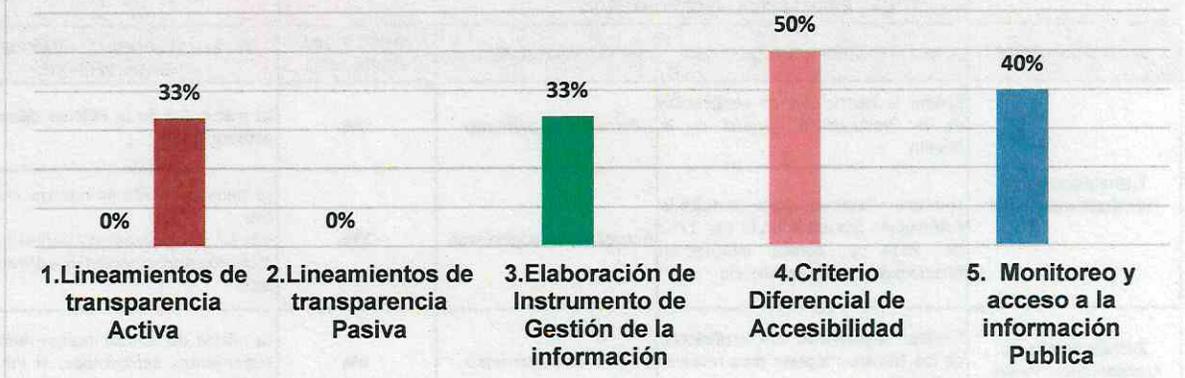
COMPONENTE N° 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
OBJETIVO	GARANTIZAR EL DERECHO DE ACCESO Y CONSOLIDAR LOS MECANISMOS DE PUBLICIDAD DE LA INFORMACION QUE PRODUCE O TIENE EN SU CUSTODIA LA ENTIDAD EN DESARROLLO DE SU MISION			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACIONES DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Lineamientos de transparencia Activa	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	0%	La matriz Ita de la PGN se diligencia en octubre 2022
	Mantener disponible para consulta la información requerida en la Ley 1712 de 2014 y demás información relacionada con transparencia	Actualización página web	33%	se tiene publicado en nuestro sitio web link https://www.eaaay.gov.co/institucional/quienes-somos/normatividad/marco-legal
2. Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de seguimiento	0%	La oficina de control interno realiza dos seguimientos semestrales, el Primero a 30 de junio 2022

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

COMPONENTE N° 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO 2022				
OBJETIVO	GARANTIZAR EL DERECHO DE ACCESO Y CONSOLIDAR LOS MECANISMOS DE PUBLICIDAD DE LA INFORMACION QUE PRODUCE O TIENE EN SU CUSTODIA LA ENTIDAD EN DESARROLLO DE SU MISION			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la Información	Revisar y actualizar el Inventario de Información publicada	Inventario semestral de Información publicada	33%	La oficina de sistemas ha realizado en la pagina web www.eaaay.gov.co , 11 publicaciones de las 35 proyectadas en el año hasta el primer trimestre, Ya que cada oficina que necesita su publicación cuentan con usuario y clave para cargue a nuestra pagina web. Esta pendiente para realizar el Inventario documental del sitio web.
4.Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	Socializar en un video en redes sociales apoyo visual en lenguaje de señas.	50%	Se culminó el proceso de producción del Video de Presentación e Inducción de la EAAAY, con lenguaje inclusivo de señas, se hizo entrega del material a la oficina de recursos humanos en el mes de marzo, donde se hicieron observaciones para modificar una parte del video, se encuentran realizando los cambios respectivos para su socialización y publicación
5. Monitoreo y acceso a la Información Publica	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	40%	En planilla de excel se registra los oficios remitidos por la oficina de archivo y procesos, donde se clasifica y se hace seguimiento desde la recepción hasta el archivo de la respuesta, con lo cual a abril de 2022 se tiene unos ejemplos de solicitud de Información con radicados No. 1749.22, 1788.22, 1787.22, 1792.22, 1991.22, 2058.22.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION			26%	

AVANCE COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION



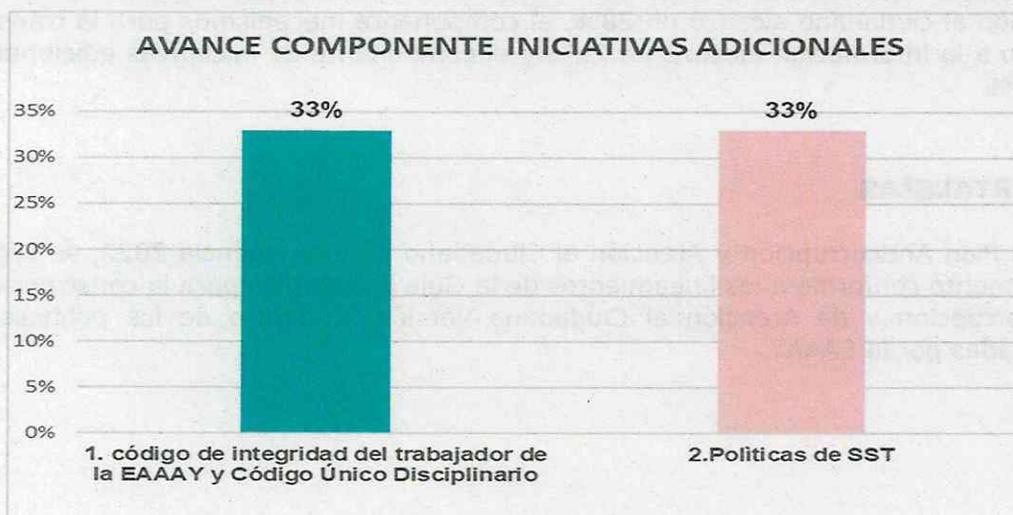
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

En el componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información se programaron seis (6) actividades para alcanzar los cinco subcomponentes determinados para que la EAAAY mejore y garantice el derecho de acceso a la información pública. El seguimiento muestra un avance del 26%, esto como resultado de cumplimiento de un 33% en una de las actividades del subcomponente lineamientos de transparencia activa, por el avance en un 33% de una de las actividades del subcomponente elaboración de instrumentos de gestión de la información, por el avance de un 50% de la actividad del subcomponente criterio diferencial de accesibilidad y en un 40% en el subcomponente monitoreo y acceso a la información pública.

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

COMPONENTE N° 6. INICIATIVAS ADICIONALES. CODIGO INTEGRIDAD - POLITICAS SG-SST				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO				
OBJETIVOS	FORTALECER LA CULTURA DE TRANSPARENCIA Y RECHAZO A LA CORRUPCION			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 30 DE ABRIL 2022	OBSERVACIONES DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. código de integridad del trabajador de la EAAAY y Código Único Disciplinario	Socialización del código de integridad y buen gobierno	Socialización	33%	En cumplimiento del plan de accion del año 2022 en asocio con la Oficina de Recursos Humanos de la EAAAY EICE ESP, hemos realizado 14 mesas de trabajo de Enero a Abril del año 2022 de socializacion, divulgacion delCodigo de Integridad y Buen Gobierno y sobre el Regimen Disciplinario de los servidores publicos Ley 734 de 2002 y Ley 2094 de 2021 con los funcionarios de la EAAAY EICE ESP.
2.Politicas de SST	Jornadas de socialización de las políticas de SST.	Socialización	33%	La oficina de Seguridad Industrial realiza capacitaciones de aspectos de riesgos y seguridad en el trabajo a los trabajadores nuevos en su etapa de induccion , como parte de lo requerido para iniciar labores con la EAAAY
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES			33%	

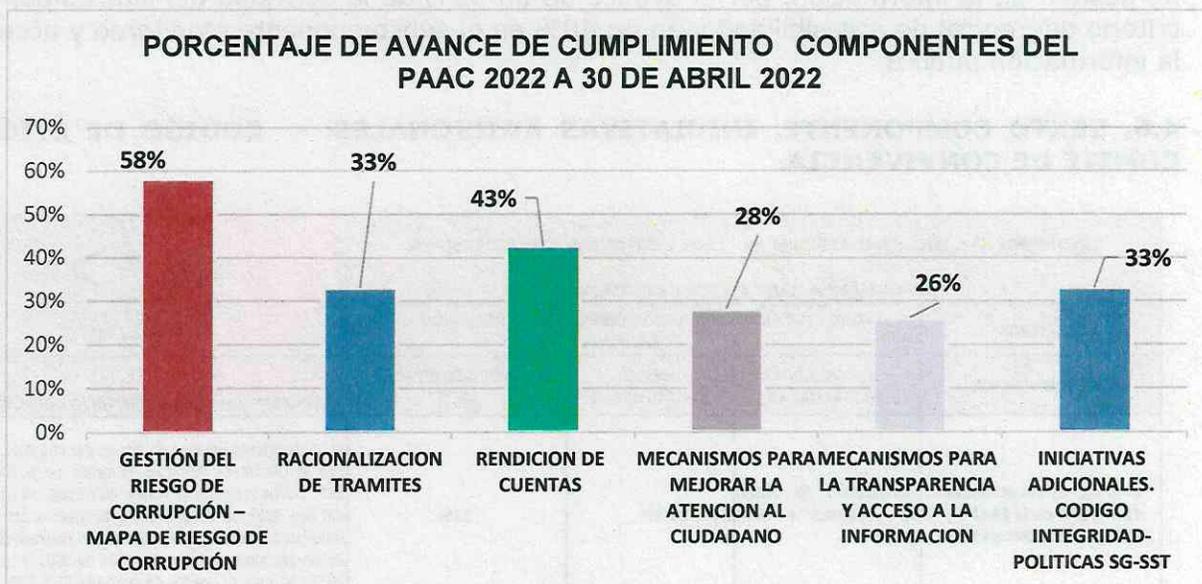


	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

El componente de iniciativas adicionales del PAAC 2022, muestra un avance del 33%, debido al cumplimiento en 33% de la actividad de socialización del código de integridad y código único disciplinario y del 33% de la política del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

5. AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 30 DE ABRIL 2022.



El plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022 mostro a 30 de abril 2022 un avance de cumplimiento del 37%, como resultado del avance de cada uno de sus componentes, de esta manera el componente de gestión del riesgo de corrupción alcanzo un 58% de avance, el componente racionalización de tramites alcanzo un 33%, el componente de rendición de cuentas alcanzó un 43%, el componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano alcanzó un 28%, el componente mecanismos para la transparencia y acceso a la información alcanzó un 26% y el componente de iniciativas adicionales alcanzo un 33%

6. FORTALEZAS

6.1 El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, se organizó y se fundamentó conforme a los lineamientos de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2, dentro de las políticas del MIPG adoptadas por la EAAAY.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

813.25.01.346.22

7. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda realizar ajustes en una de las actividades del componente Mecanismos para Mejorar la atención al Ciudadano, en el subcomponente normativo y procedimental en la actividad de Publicar en la página web, ya sé que información allí relacionada ya publicó desde el anterior inmediatamente anterior, a no ser que se requieran actualizaciones de la información ya publicada.

7.2. Se recomienda realizar los ajustes correspondientes en el componente de rendición de cuentas en la actividad del subcomponente incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas ya que la líder responsable de la actividad solicito la unificación de la actividad de realizar socializaciones con comunidades con la actividad planteada como diálogos de doble vía.

7.3. Se recomienda analizar las metas y actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC, ya que se evidencian actividades que fueron programadas y cumplidas en la vigencia anterior y que quedaron nuevamente proyectadas en el plan de la vigencia 2022.



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional Unidad Control Interno

