

Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLA DE ATENCION AL CIUDADANO A 2021.				
FECHA:	06 DE ENERO DE 2022				
ELABORO:	TRANSITO RODRIGUEZ MARTINEZ Auxiliar Administrativa Unidad de Contr	rol Interno			
REVISO:	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑ Profesional Unidad Control Interno	A of seed (Nechelorical)			
OBJETO:	INFORMAR EL CUMPLIMIENTO E PROGRAMADAS EN EL PLAN AN ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENC	TICORRUPCIÓN Y DE			
ger sol sû dêlteg n v debindemich ni as	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	Had Q.			
	MARÍA FERNANDA GONZALEZ Directora Administrativa y Financiera	y e file an exeryer of Leo file stronger			
	SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial	on sonomeoranica			
	YUDY AICELA FERNÁNDEZ Directora Técnica	Delta consiste a minima			
	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo	Borain F.			
DESTINATARIOS	JENNY CONSUELO PÉREZ CÁCERES Jefe Oficina Control Disciplinario Interno	Control of Codes			
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación	Solie Teole			
	DIANA SILVA BAUTISTA Profesional oficina Prensa	ed -1500 ob HSLI Volt S -8 Tes consent to			
	CESAR BARRERA RIVEROS Profesional oficina de sistemas	Maria asperal ab v			
	FREDDY LARROTA CANTOR Profesional Oficina PQRS	of at a green of the last			

INFORME DE SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE 2021 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

Dando cumplimiento a la ley 87 de 1993 y decreto 648 del 2017, la Unidad de Control Interno dentro del rol de evaluación y seguimiento, presenta el último informe al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021", con corte a 31 de diciembre del 2021, de acuerdo con lo definido en el decreto 124 de 2016 y las guías presentadas por el DAFP: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015" y la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 – diciembre 2020". La Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal formuló, realizó seguimiento y verificación al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021" y dispone dentro de la página web institucional, este documento. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021"

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Realizar la verificación de cumplimiento de las actividades establecidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal en la vigencia 2021 y evaluar la gestión de los riesgos de corrupción de la Empresa, dando cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012 y a la Resolución Nº 173 del 27 de enero de 2021 de la EAAAY, a partir del monitoreo efectuado por las dependencias responsables en su rol de primera línea de defensa, con el fin de identificar y presentar recomendaciones que permitan la toma de decisiones y correctivos para su debido cumplimiento, si a ello se diera lugar, apoyando así a la Empresa en el logro de sus objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de las actividades y acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2021 de la EAAAY a 31 de Diciembre de 2021, presentar recomendaciones orientadas a fortalecer las actividades de cada uno de los componentes y evitar posibles eventos de corrupción en la Empresa

3. CRITERIOS

Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción - Artículo 73; ley 87 de 1993 - Artículo 12 - Literal c; decreto 3571 de 2011 - Artículo 8 - Literal 4; decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC"; documento explicativo PAAC vigencia 2021 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. V4, decreto 2641 de 2012 Y Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el respectivo seguimiento se basa en los lineamientos establecidos en la "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" –PAAC, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP Versión 2, de esta manera la Unidad de Control Interno realizo seguimiento solicitando mediante circular N°195.21 los soportes de los avances y cumplimientos de las acciones y actividades planteadas en cada uno de los componentes relacionados en el PAAC aprobado mediante Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021 y publicado en la página web de la Empresa, para lo cual, se revisó uno a uno los componente que estructuran el plan.



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2021

De acuerdo a la información suministrada por las dependencias de la EAAAY por parte de los responsables de la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 se realizó la siguiente evaluación:

5.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente se determinaron actividades orientadas a prevenir y evitar la materialización de hechos de corrupción, que se definen como las acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública.

En el componente Gestion del Riesgo de corrupcion se observaron programadas ocho (8) actividades con sus respectivos entregables para la vigencia 2021, donde se evidenció un cumplimiento del 81% a 31 de diciembre 2021, debido a los alcances en los subcomponentes y sus actividades como se describe:

- En el subcomponente Politica de administración del riesgo se incumplió con la actividad de ajuste y/o actualización de la Política de Administración de Riesgo con un avance cero%, la actividad de socializar la política de Administración del Riesgo se cumplio en un 100% y la actividad de revisión de la política de administración de riesgos y su alineación con el marco estratégico solo tuvo un avance del 50%.
- En el subcomponente Contruccion de Mapas de riesgo las actividades de actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción se cumplio en un 100% y la actividad de publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital tambien se cumpluio en un 100%.
- En el subcomponente consulta y Divulgación la actividad de Socializar mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés se cumplio en un 100%
- En el subcomponente de Monitoreo y seguimiento la actividad de Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área se cumplio en un 100% y la actividad de seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso tambien se cumplio totalmente en un 100%.







Fecha de Elaboración 2011-04-07

Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



CO	MPC	A 31 DE DICIEMBRE - PLAN ANTI- NENTE N° 1. GESTION DEL RIESG- nir la materialización de los ries	O DE CORRUPCIO sgos de corrupcio	ON – MAPA DE RIES ón identificados, r	SGO DE CORRUPCIÓN nediante la implementación de
SUBCOMPONEN	NTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS	AVANCE EN % A 31 DE DICIEMBRE 2021	OBSERCAVIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
		Ajuste y/o actualización de la Política de Administración de Riesgo. (En el caso de se necesario)	Ajustes realizados	0%	No se realizó actualización de l política de adminsitración de riesgo
Política d Administracio del Riesgo	ón	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	100%	A través de correo electrónico publicación en las carteleras de lempresa se socializó la política dadministración de riesgos y lo riesgos identificados para lempresa
		Revisión de la política de administración de riesgos y su alineación con el marco estratégico	Política de administració n del riesgo revisada y si es necesario ajustada	50%	No se realizó actualización de la política de adminsitración de riesgo aunque se realizó revisión alineada con los objetivo institucionales.
2. Construcción Mapa de Riesgos				100%	se realizaron mesas de trabajo para la actualización del mapa de riesgos, el cual esta publicado en el link https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plananticorrupcion-y-atencion-alciudadano/ En los meses de noviembre y diciembre se realizaron mesas de trabajo realizando revisión de los riesgos para la proyección del mapa
		Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales	100%	A través de correo electrónico y publicación en las carteleras de la empresa se socializó mapa de riesgos vigencia 2021. Tambien se publicó en la web https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plananticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/
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%	A través de correo electrónico y publicación en las carteleras de la empresa se socializó mapa de riesgos vigencia 2021. Tambien se publicó en la web https://www.eaaay.gov.co/instituc onal/planeacion-estrategica/plananticorrupcion-y-atencion-alciudadano/.
		Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	100%	Los lideres de proceso realizaro seguimiento a las accione preventivas de los riesgos de cad proceso, presentando evidenias d cumplimiento a la oficina de contro interno
4. Monitoreo y seguimiento	Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	seguimiento a mapa de	100%	La Unidad de control interno di gestion, realizo informe N 00005.22 de fecha 06 de enero di 2022 de evaluacion y seguimiento los mapas de riesgo vigencia 2021	
CUMPLIMIEN		COMPONENTE GESTION D	EL RIESGO A		81%



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



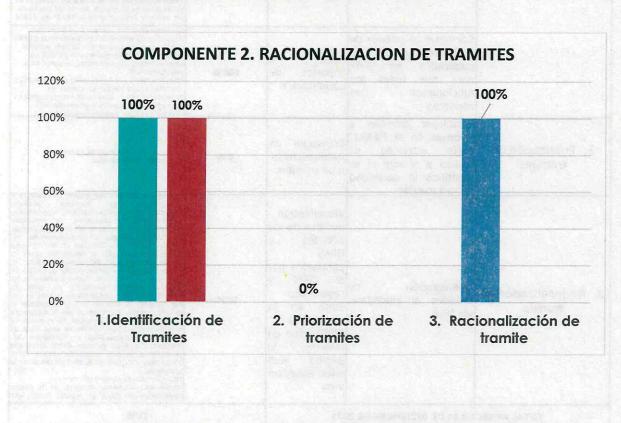
813.25.01.00006.22

5.2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN N DE TRÁMITES.

Con este componente se busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, con el fin de contribuir a la satisfacción de los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos a la atención por parte de las entidades prestadoras de los servicios públicos.

En la revisión del componente Racionalización de Tramites se observó un cumplimiento del 75% de las cuatro (4) actividades programadas dentro de los subcomponentes como se evidencia a continuación:

- En el subcomponente Identificación de Tramites la actividad de establecer el inventario de tramites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de Gobierno Digital de la EAAAY, Especificando si son trámites u OPAS y la actividad socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan se cumplieron en un 100%.
- En el subcomponente Priorización de Tramites, la actividad establecer trámites a Priorizar en la EAAAY no se cumplió ya que no se vio la necesidad de priorizar.
- En el subcomponente Racionalización de tramite la actividad de Optimización de tramites al ciudadano vía Web se cumplió en un 100%







Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



			COMPONENTE 2:						
		RACIONA	ALIZACION DE TRA	MITES					
Objetivo:	G	rantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.							
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS		AVANCE EN % A 31 DE DICIEMBRE 2021					
1. Identifi de Tramit		Establecer el inventario de tramites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de Gobierno Digital de la EAAAY. Especificando si son trámites u OPAS	Realizar un Inventario de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT y revisar cada uno si hay alguna actualización o cambio de normativa.	100%	En pietarorma SUII https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit contamos con 15 Tramires y 1 OPA registrados, estos tramites y OPAS son implementados a niwe Nacional y Aplica para TODAS las empresas de servicios públicos domiciliarios. Hasta la fecha se ha mantenido la normatividad vigente, Sin embargo se revisa periódicamente en la plataforma si hay alguna actualización . Inventario de los Tramites inscritos: No.48463 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, No. 47844 Factibilidad de servicios públicos, No. 47634 Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo), No. 47627 Suspensión del servicio público, No. 47646 Restablecimiento del servicio público, No. 47646 Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo), 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 (estrato), No. 47885 Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público, No. 4789 Cambios en la factura de servicio público, No.16648 Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta), No. 47886 fascilidades de pago para los deudores d obligaciones no tributarias, No. 48440 Duplicado del recibo de pago. Inventario OPAS: No. 31494				
		Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan		100%	Se vienen enviando correos a las diferentes dependencias encargadas de los tramites y OPA solicitando el total mes a mes de cada proceso, dicha informacion se lleva en una plantilla en excel, al igual ya se encuentran cargados en la plataforma SUIT http://tramites1.suit.gov.co/admin-web año 202. Se envio correo electronico a todas las dependencias de la EAAAY socializando tramites opas que fueron subidas a plataforma SUIT. Anexo ndf con informacion socializada.				
2. Priorización de tramites		Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar	Estrategia de Racionalizació n de tramites	0%	no se identificó la necesidad de realizar racionalización de tramites				
3. Racionaliza tramite		Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Tredistrados I	100%	disponibilidad de servicios público 2. Factibilidad de servicios público 2. Factibilidad de servicios público 3. Instalació mantenimiento o reparación de medidon (Excepto para el servicio de aseo). 4. Suspensid del servicio público. 5. Restablecimiento de servicio público. 6. Conexión a los servicio públicos (Excepto para el servicio de aseo). Instalación temporal del servicio público. 9. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos de lienestar Familiar. 10. Cambio de tarifa o servicios públicos. 11. Cambio de la clase de udel inmueble al cual se le está prestando servicio público. 12. Cambios en la factura o servicio público. 13. Denuncio del contrato de comunitario de la contrato de la comunitario de la contrato de comunitario de la contrato de la comunitario de la contrato de público. 13. Denuncio del contrato de público. 13. Denuncio del contrato de público. 14. Denuncio del contrato de público. 15. Denuncio del contrato de público. 15. Denuncio del contrato de público. 16. Denuncio del contrato de publicado del recibo de pago. 0PAS aprobad po DAFP: 1. Reporte historial de pagos. Est. 15 tramites y 1 OPAS, se pueden evidenciar en plataforma horizona del consultar en la pagin https://www.gov.co/ y en nuestro portal wellongo.				



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El componente Rendición de cuentas funciona como mecanismo administrativo de articulación de la EAAAY con los grupos de interés y aunque la empresa por su naturaleza no está obligada a crear una estrategia de rendición de cuentas, dentro de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableció los lineamientos propios para suministrar información a los usuarios y a los ciudadanos de Yopal sobre los resultados de la gestión de la EAAAY.

De esta manera dentro del proceso de revisión se evidencio un cumplimiento del 94% del componente de Rendición de cuentas, gracias a los avances alcanzados en sus subcomponentes y actividades como se observa a continuación:

- El subcomponente Información de Calidad y en lenguaje Comprensible cumplió en un 100% las actividades de elaborar informe de gestión vigencia 2020, elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social y elaborar informe de control social vigencia 2020.
- El subcomponente de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: cumplió en un 100% la realización de evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020, solo cumplido un 50% de los recorridos "conozcamos nuestra Empresa" dada la situación de pandemia por COVID 19, los diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia), se cumplió en un 100%.
- El subcomponente de Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas cumplió en un 100% la realización de audiencias públicas con comunidades.
- El subcomponente Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A cumplió en un 100% la actividad de evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio, en un 100% el informe general de la rendición de cuentas y en un 100% la evaluación de la conformidad de las acciones rendición de cuentas de acuerdo a lo definido en la política de participación ciudadana.







Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



	SEGUIMIENTO A 31 DE I	DICIEMBRE - PLAN	111 14 manual ma	and the same of th	ICION AL CIUDA	ADANO VIGENCIA 2021
			COMPONE	NTE 3:		
			RENDICION DE			
Objetivo:	Fortalecer los escer	narios de diálogo y	retroalimenta	ión con la c	ludadanía y g	rupos de interés para incluirlos como actores
овјешто:			per	manentes de	AVANCE EN %	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA	A 31 DE DICIEMBRE 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
	Elaborar informe de gestión vigencia 2020	publicación en la página web	Oficina de Planeación	Trimestre 1	100%	Se presentó para el primer trimestre el 24 de tebrero d 2021, con número 812.25.01.0103.2 https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion- estrategica/informes-de-gestion/
Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social		Oficina de responsabilida d social	Semestre 1	100%	Se presentó el informe con código 827.25.01.0009.22 de 11 de Enero, en el cual se relacionan las actividades d la gestion en Responsabilidad Social a partir del día 1 de Julio de 2021. y se encuentra publicado en el lin https://eaaay.gov.co/media/btfdlmux/informe-respons- social-2021-web.pdf
	Elaborar informe de control social vigencia 2020	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	Oficina de prensa / oficina de planeación	Trimestre 1	100%	Se presentó para el primer trimestre el 24 de febrero d 2021, con número 812.25.01.0103.2 https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion- estrategica/informes-de-gestion/
i chropio el cum ma esti u done cere	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020	Evento realizado	Oficina de Planeación	Trimestre 3	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/poel11ge/informe- rendicl%C3%83n-cuentas-sep- 2020.pdfhttps://www.eaaay.gov.co/media/poel11ge/info me-rendicl%C3%83n-cuentas-sep-2020.pdf https://youtu.be/5bGcWuNij54
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	25 eventos realizados	Oficina de responsabilida d social	Semestre 1	50%	Para este Semestre La EAAAY retoma su program institucional "Conozcamos Nuestra Empresa" abriend nuevamente las puertas de sus instalaciones para visita de campo a la comunidad e instituciones educativa: Para este Semestre La EAAAY retoma su program institucional "Conozcamos Nuestra Empresa" abriend nuevamente las puertas de sus instalaciones para visita de campo a la comunidad e instituciones educativas.
				Semestre 1	colores de reclores rec est meso es y aco no ale rec	Durante el mes de agosto de 2021 se realizaron le sigueintes acercamiento con ediles, presidentes de asojuntas y JAC. 1. 6 de Agosto: con el fin de promover solucione amigables con el medio ambiente y atender la necesidades de la comunidad, se coordino con direccion de aseo actividades de embellecimiente limpieza y poda de las áreas verdes del barrio xiruma ll donde se mantuvo conversaciuones con el presidente de JAC barrio XIRUMA 2 para continuar apoyando es comunidad quien esta interesada en vincularse con empresa para la prestacion total de los servicios publicos. 2. 18 de Agosto: Participacion encuentro comunitario co los habitantes del barrio bicentenario comuna2, donde se contó con la participacion de ediles y presidente de JA con el fin de atender las necesidades de esta comunidad.
		10 eventos realizados	Oficina de responsabilida d social	Semestre 2	100%	3. 23 y 27 de Agosto: Reuniones con ediles y presidente de asojuntas de todas las comunas del municipio d'Yopal, con quienes se realizo la socializacion de esquema tarifario de los servicios públicos, con el fin d'atender y aclarar inquietudes que se presentan en comunidad. 4. 31 de Agosto 2021: Acompañamiento socialización de Proyecto Villa David etapa V a los representantes de comunidad beneficiada, dónde se dieron a conocer le avances del proceso en materia de servicios público acciones adelantadas de los estudios y diseños para le sistemas de acueducto y alcantarillado del sector atencón de las necesidades de esta comunidad.
	DE TO TO DE TO ON BUY SERVE ON	III Pepal 2 Den Eville 4 (Australia 2 1933	10 (0) 10 (10) 20 (0) 10 (0)			5. 4 de Septiembre 2021: Acompañamiento a administración municipal de la jornada de socializació del Proyecto de Legalización Urbanistica de la Ciudade La Bendición, con presencia de líderes y comunidad o sector, del cual se presentó un avance del 60% a la fect La EAAAY reiteró el apoyo al Plan de Desarrollo de Administración Municipal, con la implementación de lacciones necesarias para garantizar la prestación de leservicios públicos a los habitantes de la Ciudadela Bendición y todos los sectores de Yopal.



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



mineración a eleberación a co sebación	uch evicezAs prezika reo salbabildus prejat	dhelfinin oxusale y siri; mod sest entr	Probable official constant Figures	ALIA S LIBBO KOTO S PSN LIB	SERVE SARE STRICK	18 de Agosto: Participación encuentro comunitario con los habitantes del barrio bicentenario comuna2, donde se contó con lo participación de ediles y presidente de JAC con efin de atender las necesidades de esta comunidade 31 de Agosto 2021: Acompañamiento socialización del Proyecto Villa David etapa V a lo representantes de la comunidad beneficiado.
premigrass is na consumble	Realización de audiencias públicas cor comunidades		Oficina de responsabilida d social	Semestre 1	100%	dónde se dieron a conocer los avances de proceso en materia de servicios públicos, accione adelantadas de los estudios y diseños para lo sistemas de acueducto y alcantarillado del sector y atención de las necesidades de esta comunidad.
3. Incentivos para	noje džie odnik ng pinizacijo projen strope nijenije noje		s V a Villa Low Dear all drivay	ifamin miss andra	Car credi resultation en esta abilitation	• 9 de septiembre 2021: Participación encuentro comunitario del barrio Llano Grande, liderado po la Policía Nacional con el fin de tratar femas de convivencia, seguridad ciudadana y atender la inquietudes de la comunidad en materia de prestación de los servicios públicos. En e encuentro se contó con la participación de lo Secretaría de Gobierno Municipal, SAYOP, ENERCA INDEV, a fin de abarcar las necesidades de la comunidad en general.
motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Publicaciones de boletines o mensajes de responsabilidad social		Oficina de responsabilida d social/prensa	dic-21	100%	de julio sobre las acciones de responsabilidad social, uh video especial del día de la Responsabilidad Social - En el año 2021 no se contó con profesiona responsable del área de Responsabilidad Social durante el primer semestre del año, a partir de segundo semestre se retomaron las acciones que se han venido publicando en medios y redes sociales. Todas las actividades realizadas por la oficina de responsabilidad social se han publicado en la rec social de facebook de la EAAAYEICE ESP.
Special specia	Publicación de la gestión relacionada con Responsabilidad Social (Informe de progreso del año anterior, publicaciones de avances y principales resultados)	en medio escrito local de amplia circulación o	Oficina Responsabilida	Septiembre – Diciembre	75%	Se realizó la publicación de la separta especial de Responsabilidad Social en el periodico Nuevo Oriente, con un consolidado de las accione relevantes en el año 2020 contrato 0309.20. paro la fecha estipulada en el presente informe no secontaba con profesional en la oficina de responsabilidad social Se presentó el informe cor código 827.25.01.00009.22 del 11 de Enero, en e cual se relacionan las actividades de la gestion en Responsabilidad Social a partir del día 19 de Julio de 2021. y se encuentra publicado en el link https://eaaay.gov.co/media/btfdimux/informe-respons-social-2021-web.pdf
de a mar si	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio		prensa / oficina de	cuatrimestre 3	100%	Evento de rendición de cuentas realizado de manera conjunta con la Alcaldía Municipal a través de facebook life
4, Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional	Informe general de la Rendición de cuentas	Informe socializado con el nivel directivo	Oficina de planeación	cuatrimestre 3	100%	Informe No. 812.25.01.0774.21 del 25 noviembre 2021 Informe correspondiente al periodo comprendido entre enero y octubre 2021.
Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Evaluar la conformidad de las acciones rendición de cuentas de acuerdo a lo definido en la política de participación ciudadana.		oficina de Control interno	Anual	100%	La oficina de control Interno realizo evaluacion o las acciones de rendicion de cuentas de la vigencia 2021 en el informe N° 007 del 06 de enera 2021
	TOTAL AVANCE A 31 DE	DICIEMBRE DE 2021				94%



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

5.4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En este componente la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal busca garantizar una atención a la ciudadanía cálida, oportuna y efectiva, con criterios diferenciales de accesibilidad. De esta manera se proyectaron doce (12) actividades, verificadas en sus avances a 31 de diciembre de 2021 con los siguientes resultados:

Dentro del proceso de revisión se evidencio un cumplimiento del 97% del componente de mecanismos para mejorar la atención al público, gracias a los avances alcanzados en sus subcomponentes y actividades como se observa a continuación:

El subcomponente Estructura administrativa y direccionamiento estratégico cumplió en un 100% en la realización de informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos, y en un 60% la caracterización de usuarios.

El subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención cumplió en un 100% las actividades de Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial, Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC y Actualización de procedimientos respecto de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.

El subcomponente Atención al Ciudadano cumplió en un 100% las actividades de capacitar a los funcionarios de PQR en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, y en un 100% en la realización de campaña informativa sobre sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios

El subcomponente normativo y procedimental cumplió en un 100% en las actividades de Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir, en la actividad de Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita, en la actividad de Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos y en la actividad de Publicar en la página web la siguiente información

El subcomponente relacionamiento con el ciudadano cumplió en un 100% la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.

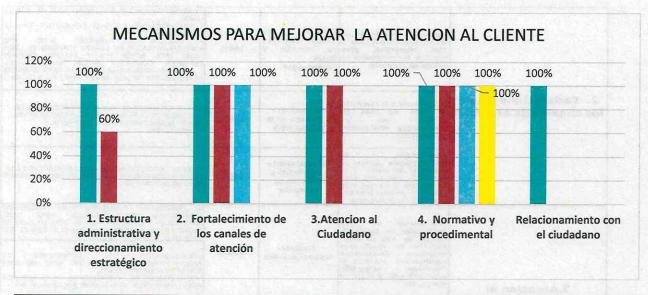


Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05





			COMPONENTE 4:			
			ATENCION AL CI	The state of the s		
OBJETIVO: Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad						
			- acce	AVANCE		
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	EN % A 31 DE DICIEMBRE	OBSERVACIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES Y EVIDENCIAS	
1. Estructu administrati direccionami estratégio	va y ento	Realizar informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	2 - Informes	100%	Informe 831.25.01.0191.21 Gel U8/U4/2021 - INF SALIDA A DISFRUTE PERIODO DE VACACIONES OFI DE PQR Informe 831.25.01.0188.21 INFORME ACUERDO GESTIÓN SSPD - PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QI DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO POR LA SSPD ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CON LA SS MESES DE FEBRERO 2021 Y MARZO 2021. Inform 831.25.01.0399.21 INFORME ACUERDO DE GES SSPD - PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO POR LA SSPD ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CON LA SS MESES DE ABRIL 2021 Y MAYO 2021 Informe No. 831.25.01.0540.21 PRESENTAR ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFI DE PQR EN CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO PO SSPD EN EL ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CO SSPD - MESES DE JUNIO 2021 Y JULIO 2021 Informe No. 831.25.01.0664.21 PRESENTAR ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFI DE PQR EN CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO PO SSPD EN EL ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CO SSPD - MESES DE JUNIO 2021 Y JULIO 2021 Informe No. 831.25.01.0664.21 PRESENTAR ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFI DE PQR EN CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO PO SSPD EN EL ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CO SSPD - MESES DE JOROSTO 2021 Y SEPTIEMBRE 202 Informe No. 831.25.01.0674.21 Y SEPTIEMBRE 202 Informe No. 831.25.01.0674.21 PRESENTAR ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFI DE PQR EN CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO PO SSPD EN EL ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CO SSPD - MESES DE AGOSTO 2021 Y SEPTIEMBRE 202 Informe No. 831.25.01.0474.21 del 07/07/2021 DE GESTIÓN ON LA OFI DE PQR A JUNIO DE 2021 Y EL INFORME 831.25.01.0474.21 del 07/07/2021 DE GESTIÓN ON LA OFI DE PQR A JUNIO DE 2021 Y EL INFORME 831.25.01.0474.21 del 07/07/2021 DE GESTIÓN ON LA OFI DE PQR A JUNIO DE 2021 Y EL INFORME	
		Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	60%	DURANTE EL AÑO 2021 SE TRABAJÓ CON FUNCIONARIOS DE ATC, TECNÓLOGO DE CATAST EIDELIZACIÓN, ACTUALIZANDO NUESTRO MAESTRI SUSCRIPTORES CON LA INFORMACIÓN QUE H. FALTA EN EL SISTEMA COMERCIAL SYSMAN COMO. MÚMEROS DE CEULLAR, NOMBRE DE LOS PROPIETAI DE LOS PREDIOS, CORREOS ELECTRÓNICOS, CED CATASTRALES Y LOS USOS DE ESTOS PREDIOS, TUDE LOS ANTIGUOS COMO DE LAS PERSONAS, QUA CERCABAN HACER SOLICITUDES DE SERVICIO, I	



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



TTV/alica AA	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	de Minutos y	100%	IMPLEMENTACIÓN DE APP PÁGINA WEB DE PQR EN LÍNEA IMPLEMENTACIÓN DE CHAT INTERACTIVO CON LA CIUDADANÍA. MEJORAS EN NUESTRO SITIO WEB WWW.EAAAY.GOV.CO EN CUANTO TRAMITES EN LÍNEA COMO PAGO BOTÓN PES Y AVALPAY, IMPRIMIR FACTURAS, CONSULTAR PAGOS, ENTRE OTROS. IMPLEMENTACIÓN DE LA LÍNEA 116 PARA LLAMADAS DESDE CELULAR DE OPERADORES MOVISTAR Y CLARO
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	100%	A 31 DE DICIEMBRE DE 2021 SE RECEPCIONARON 147 PQR MEDIANTE LA PÁGINA WEB A LAS CUALES SE LES DIO SU RESPECTIVO TRÁMITE, RESPUESTA Y NOTIFICACIÓN
	Actualización de procedimientos respecto de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.	actualizado v	100%	51.13.10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA APROBADO EN COMITÉ DE MIPG EL 27 DE OCTUBRE DE 2020
omatoimidelia yorkin elekabandi koman	Funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994,		Organisi Halianin	SE REALIZARON REUNIONES PARA SOCIALIZAR DIRECTRICES INSTITUCIONALES PARA ATC, MATRICULAS Y CREACIÓN DE PQR, CON LO CUAL SE PROYECTO LA CIRCULAR NO. 831.12.00.0059.21 DEL 13/05/2021.
3.Atencion al Ciudadano	tariras, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	4capacitaciones	100%	SOCILALIZACION DEL COMPONENTE DE APROVECHAMIENTO SERVICIO DE ASEO MEDIANTE WASAP EN EL GRUPO DE PQR. SOCIALIZIACION DE LA PLATAFORMA DE LA ALCALDIA PARA LA BUSQUEDA DE ESTRATOS Y NOMENCLATURA.
	Campaña informativa sobre sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Realizar 1 campaña	100%	SE HAN REALIZADO REUNIONES CON LOS FUNCIONARIOS DE ATC PARA DAR LECTURA A LO CONTEMPLADO EN LA CARTA DEL TRATO DIGNO, DONDE SE CONTEMPLAN LOS DEBERES Y DERECHOS DE LA EMPRESA Y DE NUESTROS USUARIOS, ESTÁN IMPRESAS EN CADA PUESTO DE ATC.
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.	Realizar Informe diagnostico	100%	SOLICITUDES REALIZADAS DESDE EL AÑO PASADO A LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA PERO NO SE HAN REALIZADO ACTUALIZACIONES O SOLUCIONES A LOS REQUERIMIENTOS.
	Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita: - adjuntar archivos y/o de desarrollo de solicitario y plazos de respuesta de cada lio de solicitario mensaje de confirmación del recibido por - emitir mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario - permitir hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y mecapición y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos de peticiones, quejas, reclamos seguimientos que peticiones, quejas, reclamos seguimientos que peticiones, quejas, reclamos seguimientos de la peticiones de la petición de la	Software comercial optimizado	100%	SOLICITUDES REALIZADAS DESDE EL AÑO PASADO A U OFICINA DE SISTEMAS PERO NO SE HAN REALIZADO ACTUALIZACIONES O SOLUCIONES A LOS REQUERIMIENTOS
	Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Elaboración de	100%	51.13.11 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS aprobado en comité de MIPG del 27 de octubre de 2020.
	Publicar en la página web la siguiente información - Mecanismos Para La Atención - Mecanismos Para La Atención - 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 Presental 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	100%	LA OFICINA DE PQRS CUMPLIO CON LA PUBLICACION DE LA INFORMACION EN LA PAGINA WEB EAAAY.GOV.CO



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

5.5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En este componente la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal busca garantizar mecanismos para la transparencia y acceso a la información de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal. Por esta razón se proyectaron siete (07) actividades, verificadas en su cumplimiento a 31 de diciembre de 2021 con los siguientes resultados:

Dentro del proceso de revisión se evidencio el cumplimiento en un 100% del componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información gracias al cumplimiento en un 100% de todos los subcomponentes y actividades como se observa a continuación:

En el subcomponente lineamientos de transparencia activa se ejecutaron totalmente las 2 actividades proyectadas en un 100%, en la aplicación de la matriz ITA y en mantener disponible para consulta la información requerida en la ley 1712 de 2014 en la página web.

En el subcomponente lineamientos de transparencia pasiva se cumplieron en un 100%, ya que se ejecutaron las tres actividades proyectadas en un 100%, realizando seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones mediante informes de seguimiento semestrales, revisando y actualizando totalmente el inventario de información publicada y actualizando la política de comunicaciones.

En el subcomponente de Criterio Diferencial de Accesibilidad se cumplió en un 100% creando formatos de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje.

En el subcomponente Monitoreo y acceso a la información Publica se cumplió en un 100% con el seguimiento de solicitudes de acceso con la generación de informes.



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



	SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMB	COMPONENTE 5		ON AL CIUDADANO				
	MECANISMOS PARA	LA TRANSPARENCIA Y A		MACIÓN				
Objetivo:	Garanfizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o fiene en custodia la entidad en desarrollo de su misión.							
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 31 DE DICIEMBRE 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES Y EVIDENCIAS				
1.Lineamientos de transparencia Activa	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	100%	La unidad de control interno realizó verificacion de la informacion publicada en la pagina web de la EAAAY de acuerdo a lo requerido en la matriz ITA de la Procuraduria General de la Nacion generando el informe N° 001.22 del 03 de enero 2022.				
	Mantener disponible para consulta la información requerida en la Ley 1712 de 2014 y demás información relacionada con transparencia	Actualización página web	100%	se tiene publicado en nuestro sitio web lin https://www.eaaay.gov.co/institucional/dir cciones/direccion-administrativa-y- financiera/				
2.Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de seguimiento	100%	La unidad de control interno, realizo seguimiento semestral al tramite de PQRS, mediante informe N° 00012.22				
	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventario semestral de Información publicada	2000	se han publicado por parte de la oficina de sistemas en nuestro sitio web www.eaaay.gov.co 32 publicaciones de las 4 proyectadas en el año hasta el cuarto trimestre, Ya que cada oficina que necesita s publicación cuentan con usuario y clave para cargue a nuestra pagina web				
	Política de comunicaciones	1 - Socialización política de comunicaciones de la EAAAY		Política actualizada aprobada mediante resolución 1048.21, la cual ha sido socializad a Directores y líderes de proceso desde el Comité MIPG, así mismo, se ha presentado ante la Gerencia la solicitud para su implementación desde las diferentes acciones.				
4.Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	redes sociales apoyo	100%	Se culminó el proceso de producción del Vide de Presentación e Inducción de la EAAAY, cor lenguaje inclusivo de señas, que será presentado por la oficina de recursos humanos al personal.				
5. Monitoreo y acceso a la información Publica	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	100%	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 2021 se tienunos ejemplos de solicitud de información co radicados No. 140.21, 386.21, 2818.21, 2890.21, 3301.21, 5623.21, 5899.21, 5900.21, 6050.21, 6113.21, 6648.21, 8387.21 entre otros.				
	I IPLIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE	2024		100%				



Fecha de Elaboración
2011-04-07
Fecha Ultima Modificación
2017-02-16

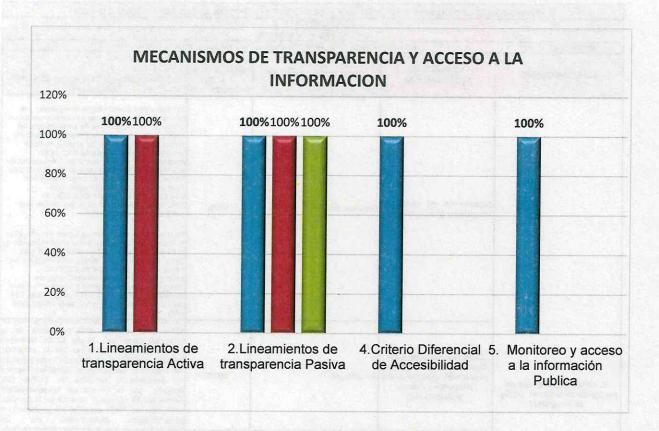
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

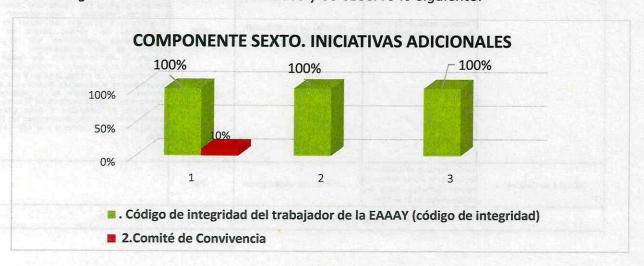


813.25.01.00006.22



5.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES CÓDIGO DE ÉTICA Y COMITÉ DE CONVIVENCIA

En el Componente de Iniciativas adicionales se proyectaron dos subcomponentes Código de ética y Comité de convivencia, donde se planificaron cinco (5) actividades a las cuales se les realizo seguimiento de avances alcanzados y se observó lo siguiente:







Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



		COMPONENTE N° 6:		UDADANO VIGENCIA 2021
		INICIATIVAS ADICIONALES		
Objetivos:	Fortalece	er la Cultura de la Transparen	cia y de rechaz	o a la corrupción.
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 31 DE DICIEMBRE 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES EVIDENCIAS
	Socialización del código de integridad y buen gobierno	Socialización	100%	La oficina de Control interno disciplianrio y la oficina de recucrsos humanos cumplieron en u 100% con las actividades de socializacion del codigo de integridad y de buen gobierno como se puede evidenciar en las actas que en su totalidad son (41) mesas de trabajo de socializacion y capacitacion a los funcionarios o la EAAAY EICE ESP reposann en las carpetas d archivo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, así mismo en la Pagina Web (FACEBOOK) de la EAAAY EICE ESP, las encuentas realizadas a cada funcionario que participo en la socilaizacion.
	incegnoac y buen gobienio		Ti a	En cumplimiento del plan de accion del año 20 en asocio con la Oficina de Recursos Humanos la EAAAY EICE ESP, se han realizado en este Segundo Semestre 17 mesas de trabajo de Juhasta el 29 de Diciembre de 2021 de socializacion y divulgacion del Codigo de Integridad y Buen Gobierno y sobre el Regime Disciplinario de los servidores publicos Ley 73 de 2002 con los funcionarios de la EAAAY EICE ESP.
1. Código de integridad del abajador de la EAAAY (código de integridad)	Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores, para el mejoramiento de las relaciones y cultura organizacional)	8 - diálogos	100%	funcionarios de las distintas áreas de Dirección Comercial, El día 17 de Dicien con el personal operativo de la Direcc Técnica y el día 21 de Diciembre con los je de área que componen la Dirección Téci se desarrollaron jornadas de Coffee liderada por la Oficina de Responsabili Social EAAAY, donde el Gerente de la entic Jairo Bossuet Pérez escuchó las propuesta observaciones presentadas por
	Fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY	2 - Jomadas de sensibilización Código de integridad	100%	Las evidencias reposan en las respectivas a de socializacion, autos de socializacion, autos apertura de investigacion que reposan en respectivos procesos, las encuestas realizadicada funcionario que participo en las mesa socializacion. Estos contenidos en el archivo las Oficina de Control Disciplinario Interno. Er mesas de trabajo realizadas junto con la Ofi de Recursos Humanos damos a conocer principios y valores eticos contenidos dentro Codigo de Integridad y Buen Gobierno cumplimiento y aplicación del mismo de lineamientos del mismo, dentro de investigaciones disciplinarias que se apertura en los considerandos de enfatizamos los lineamientos del codigo integridad y buen gobierno y consecuencias incumoplimiento del mismo, tambien a traves requerimientos y encuentas realizadas a ofuncionario que participa en la socializa insistimos en el cumplimiento de los lienamie del codigo de integridad y buen gobie tambien en los deberes, prohibiciones y/o fa disciplinarias contempladas en la Ley 734 2002.
2.Comité de Convivencia	Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir conflictos entre los trabajadores de la EAAAY	2 - Jornadas de sensibilización	0%	
	MIENTO A 31 DE DICIEMBRE		18 C 18 2 2 18	75%



Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

Dentro del proceso de revisión del componente sexto de iniciativas adicionales se evidencio a 31 de diciembre un cumplimiento del 75%, debido a la ejecución de que el subcomponente Código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de integridad) se cumplió en un 100% en todas sus actividades, con la Socialización del código de integridad y buen gobierno, con la realización de los Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores, para el mejoramiento de las relaciones y cultura organizacional) y realizando jornadas de fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY. Aunque en el subcomponente comité de convivencia laboral no se dio ningún avance en la actividad de Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir conflictos entre los trabajadores de la EAAAY.

6. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PAAC A 31 DE DICIEMBRE 2021

N°	COMPONENTES DEL PAAC 2021	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ZONA
1.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.	81%	ALTA (80-100) VERDE
2.	RACIONALIZACION DE TRAMITES	75%	MEDIA (60-79) AMARILLA
3.	RENDICION DE CUENTAS	94%	ALTA (80-100) VERDE
4.	MECANISMOS PARA MEJORAR ATC	97%	ALTA (80-100) VERDE
5.	MECANISMOS TRASPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	100%	ALTA (80-100) VERDE
6.	INICIATIVAS ADICIONALES	75%	MEDIA (60-79) AMARILLA
	TOTAL	87%	ALTA (80-100) VERDE





Fecha de Elaboración 2011-04-07 Fecha Ultima Modificación 2017-02-16 Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05



813.25.01.00006.22

7. FORTALEZA

El compromiso de los líderes responsables de los procesos comprometidos en el desarrollo y ejecución de las acciones del componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información en un 100%, del componente mecanismos para mejorar la atención al cliente en un 97%, del componente rendición de cuentas en un 94% y del componente gestión del resigo de corrupción el cual fue satisfactorio.

8. CONCLUSION

La Empresa de Acueducto Alcantarillado y aseo de Yopla, planteo a través de seis (6) componentes el PAAC para la vigencia 2021 a través de 47 actividades, evidenciándose a 31 de diciembre 2021 un cumplimiento de nivel alto del 87%, lo que permite concluir que de acuerdo con el seguimiento y la verificación realizada, en términos generales la EAAAY dentro de su gestión y prestación de los servicios procura el cumplimiento dentro de un actuar ético y tiene controles establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, como herramienta para prevenir la corrupción y brindar espacios de participación con ciudadanos y usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

9. RECOMENDACIONES

- **9.1.** Programar la formulación de actividades y la planeación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022, con los lideres o funcionarios encargados de ejecutar las actividades a proyectadas para que no queden actividades repetidas y ya ejecutadas del PAAC 2021, como se evidencio en el PAAC 2021 que se dejaron actividades ya cumplidas en el año anterior.
- **9.2**. De acuerdo a los programas y proyectos nuevos de la EAAAY, incluir en el PAAC 2022 actividades en los componentes del PAAC correspondientes
- **9.3.** Revisar las metas no cumplidas del PAAC 2021, analizarlas e incluirlas para su cumplimiento en el PAAC 2022.
- **9.4.** La proyección del PAAC 2022 debe realizarse conforme los lineamientos de la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2. 2015", y del marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG conforme al decreto 1499 de 2017.

Revisó:

SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad de control Interno

Elaboró:

TRANSITO ROBRIGUEZ MARTINEZ

Auxiliar Administrativa Unidad de Control Interno