

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.735-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 06

813.25.01.00033.23

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AL 31 DE DICIEMBRE 2022.
FECHA:	16 DE ENERO DE 2022
ELABORO:	ADRIANA LUCIA CHAPARRO ARAGÓN 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
	JOEL LÓPEZ CAMARGO Director Comercial (E)
	NIXON HELDER MORA Jefe Departamento Administrativo (E)
	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 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 31 DE DICIEMBRE DE 2022

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012, a la Resolución N° 0072.22 del 29 de enero de 2022 de la EAAAY y la Resolución No 1431.22 versión 2 PAAC 2022.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

Verificar el avance de cumplimiento las actividades planteadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano vigencia 2022 a 31 de diciembre 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 31 de diciembre, conforme al formato de seguimiento.

3. METODOLOGIA

La Unidad de Control Interno de la EAAAY realiza el tercer seguimiento a los avances de los componentes del PAAC 2022, solicitando mediante circular No 00004.23 el informe y soportes de cumplimiento final de cada una las actividades programadas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, revisando los alcances logrados a 31 de diciembre 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 y actualizado en la resolución 1431.22 del 25 de agosto 2022.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE 2022

Teniendo en cuenta el alcance efectuado en la metodología para el seguimiento del periodo evaluado, mediante el presente seguimiento se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades programadas de septiembre hasta el 31 de diciembre del 2022.

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 su construcción en su versión 2:

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

De acuerdo a la información reportada por los responsables de la ejecución de las actividades del PAAC 2022 se realizó la siguiente evaluación:

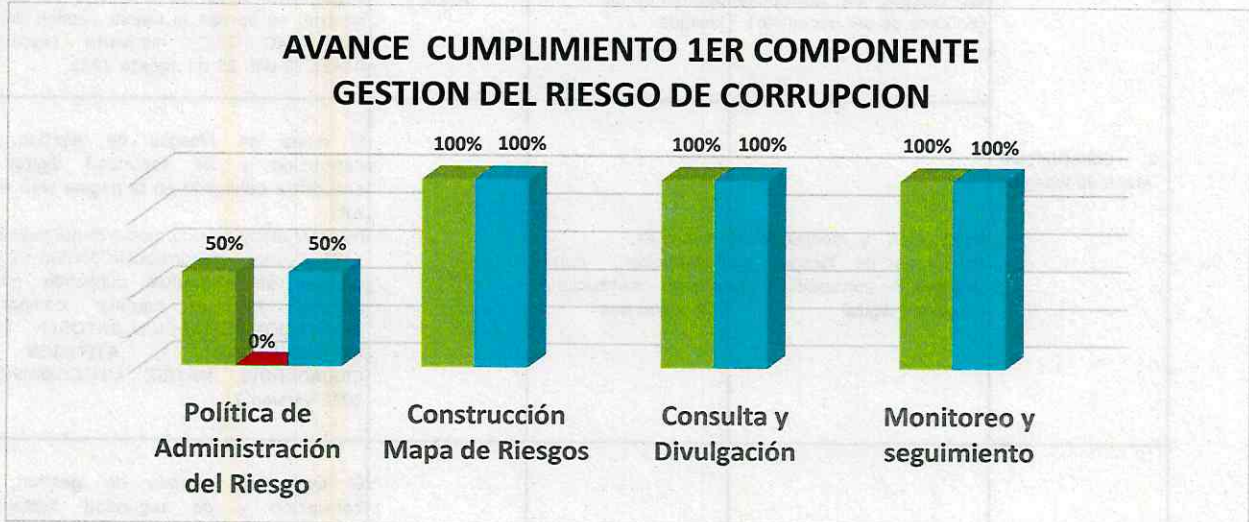
4.1. SEGUIMIENTO 1ER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente a través del cual, se definen las actividades orientadas a prevenir y evitar la materialización de los hechos de corrupción, que se definen como las acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública, se encuentran programadas ocho (8) actividades con sus respectivos entregables para la vigencia 2022, no obstante,

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

conforme al corte de evaluación, se efectuó la verificación de aquellas actividades sobre las que se planearon entregas durante este periodo, con los siguientes resultados.



COMPONENTE N° 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION 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 31 DE DICIEMBRE 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 Planeacion 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%	Una vez se apruebe la nueva política se realizará la socialización.
	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 Planeacion 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.

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

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 ajustes a los mas de riesgos de acuerdo a observaciones generadas en el primer seguimiento 2022 de la unidad de control interno, se aprueba la nueva versión dentro del PAAC 2022 mediante resolución 01431.22 del 25 de agosto 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 link: https://eaaay.gov.co/media/dhgf5am2/res-1431-22-plan-anticorrupci%C3%B3n-v2.pdf también se encuentra publicado en la intranet en la carpeta compartida PLANEACION\PLANEACION_DATOS\4. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO\5. MATRIZ ANTICORRUPCION 2022 version 2
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 link: https://eaaay.gov.co/media/dhgf5am2/res-1431-22-plan-anticorrupci%C3%B3n-v2.pdf también se encuentra publicado en la intranet en la carpeta compartida PLANEACION\PLANEACION_DATOS\4. PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO\5. MATRIZ ANTICORRUPCION 2022 version 2
4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	100%	Cada líder de proceso realizó revisión a sus riesgos identificados. De acuerdo a las observaciones realizadas en los informes de seguimiento al mapa de riesgos emitido por la oficina de Control Interno, correspondientes a los dos primeros trimestres, los líderes de proceso realizaron las actualizaciones pertinentes a los riesgos, generando esto una segunda versión de la matriz de riesgos.
	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	100%	La unidad de control interno realizó un primer seguimiento al mapa riesgos a 30 de abril 2022, mediante informe N° 342.22, a 30 de agosto realizó el segundo seguimiento a través de informe N° 618.22 y efectuó el tercer seguimiento correspondiente al último trimestre de la vigencia 2022 con conteo a 31 de diciembre, mediante informe N° 00032.23.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION			75%	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 06	

813.25.01.00033.23

De acuerdo lo anterior, se observa en el primer componente del PAAC 2022, Gestión del Riesgo de Corrupción, un avance a 31 de diciembre de 2022 del 75 %, 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 100%.

4.2. SEGUIMIENTO SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

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.

Dentro del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2022 de la EAAAY, se programaron cuatro (4) actividades en este componente, no obstante, conforme a la fecha de corte, se efectuó la evaluación de aquellas actividades sobre las que se planearon entregas durante este periodo, con los siguientes resultados:

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	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE 2022	OBSERVACION/ SOPORTE DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Identificación de Trámites	Establecer el inventario de trámites 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	Revisión y actualización del Inventario de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT, por cambio de norma o actualización de proceso interno. Transformación en un real trámite en línea.	100%	En la plataforma SUIT https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit contamos con 15 Trámites y 1 OPA registrados, estos trámites y OPAS son implementados a nivel 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 Trámites inscritos: No.48463 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, No. 47884 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. 16646 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. 47879 Cambios en la factura de servicio público, No.16648 Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta), No. 47886 facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, No. 48440 Quilates del cobro de pago Tratamiento OPA's No. 31404
	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	80%	Se vienen realizando presencialmente socializaciones por áreas, solo se ha socializo al área comercial, igualmente se recibieron llamadas telefónicas internas como externas lo cual se les indicaban donde ver los tramites y OPAS en nuestro sitio web. Se anexa documento de asistencia a socialización.
2. Priorización de trámites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar trámites)	De acuerdo a la revisión del punto, se prioricen los que se van a certificar.	0%	No se identificó la necesidad de realizar racionalización de trámites.
3. Racionalización de trámite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Trámites certificados por SUIT y estén en la página web institucional	100%	Se verificaron constantemente en nuestro sitio web los links a trámites y servicios, que se encuentren activos y así el ciudadano los pueda consultar y realizar su respectivo trámite. Páginas web "www.eaaay.gov.co" Y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios , igualmente se verifico en la plataforma del SUIT si había alguna observación.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES			93%	

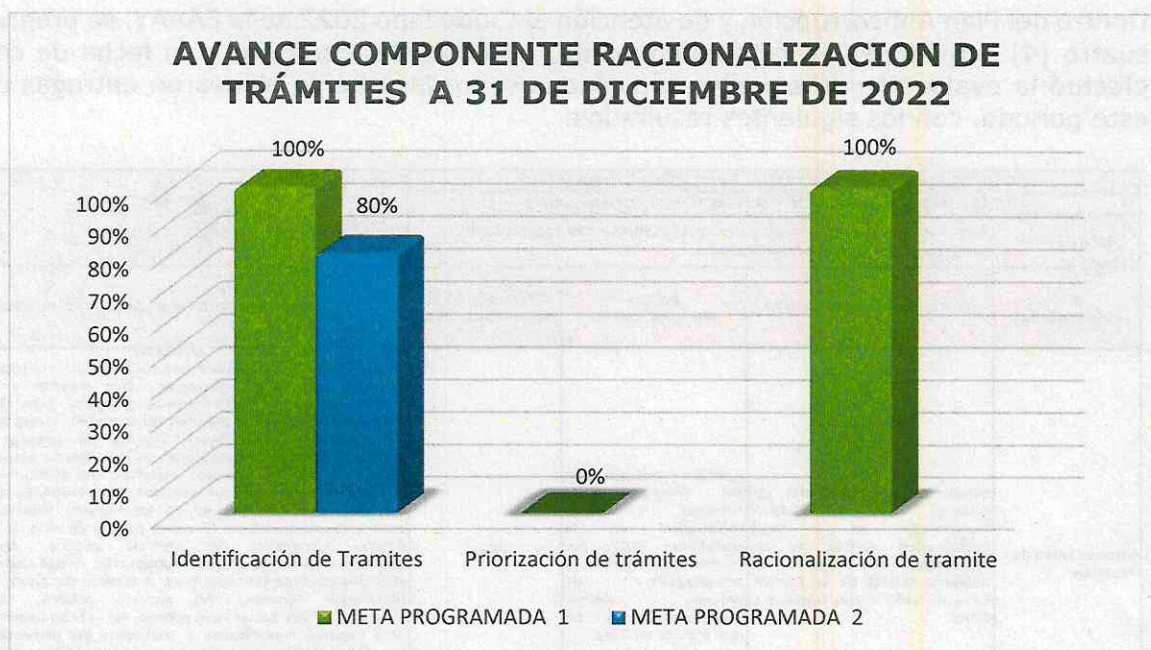
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

Dentro del seguimiento al segundo componente Racionalización de Trámites del PAAC, se pudo observar un cumplimiento del 93% del total de las actividades programadas.

En cuanto al porcentaje de cumplimiento de las actividades dentro de los subcomponentes se evidencia que:

- Las actividades del subcomponente Identificación de Trámites tuvieron un promedio ponderado del 90% de cumplimiento (una con un avance del 100% y otra con un 80%).
- En cuanto a la actividad del subcomponente Priorización de Trámites no se evidencio ningún avance (0%) debido a que no se identificó ninguna necesidad para racionalizar algún trámite.
- En lo que respecta a la actividad del subcomponente Racionalización de Trámites tuvo un cumplimiento del 100%.



4.3. SEGUIMIENTO TERCER COMPONENTE: 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 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano estableció los lineamientos propios para suministrar información a los usuarios y ciudadanos de Yopal sobre los resultados de la gestión de la EAAAY.

De esta manera dentro del proceso de revisión se evidenció un avance del 56%, alcanzando un cumplimiento del 100% en dos de las actividades del subcomponente Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible, 100% en las dos actividades del subcomponente dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, igualmente la actividad del subcomponente incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas alcanzo el 100% de cumplimiento, tal como se observa a continuación:

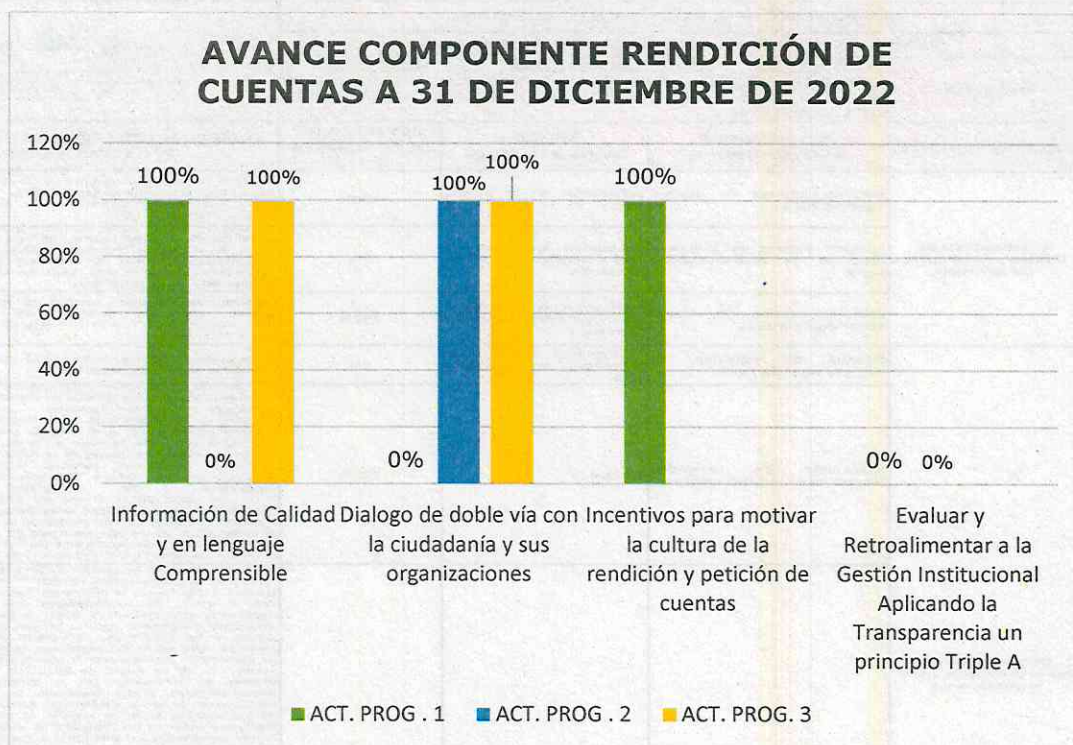
 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01 Versión 06

813.25.01.00033.23

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 31 DE DICIEMBRE 2022	OBSERVACION/ SOPORTE DE AVANCE Y/O CUMPLIMIENTO
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2021	publicación en la página web	100%	La oficina de planeación cumplió con la publicación en la página Web el informe de gestión 2021. https://eaaay.gov.co/media/p1njszcm/informe-de-gest%C3%B3n-2021.pdf
	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	0%	Se programó publicación de informe de responsabilidad social del año 2022 en página web para el 18 de Enero de 2023. En el mes de Diciembre 2022 se publicó boletín de responsabilidad social de las actividades prioritarias ejecutadas durante el año 2022 en el periódico Nuevo Oriente del mes de Diciembre.
	Elaborar informe de control social vigencia 2021	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	100%	La oficina de planeación cumplió con la publicación en la página Web el informe de Control 2021. https://eaaay.gov.co/media/shinkqqa/informe-control-social-2021.pdf
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%	No se evidenció publicación en página web y tampoco remitieron soporte de cumplimiento.
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	2 eventos	100%	Los comités de eventos programados en este plan no coinciden con los contemplados en el plan de acción. Por lo consiguiente replanteen 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 Cascajal con integrantes del instituto INANDINA. El 31 de mayo 2022: El colegio Bethel se vincula al programa de responsabilidad social de apoyo al desarrollo de la EAAAY, a través del cual recibieron la capacitación sobre la importancia del manejo adecuado de residuos sólidos, y al mismo día estudiantes de este plantel realizaron la visita al relleno sanitario EL CASCAJAL, donde pudieron conocer
	Diálogos participación ciudadana (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	20 eventos realizados	100%	A 31 de diciembre se realizaron 24 eventos los cuales se relacionan a continuación: PRIMER TRIMESTRE: 1. 20 de febrero 2022: Desde 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, donde se escucharon y resolvieron las solicitudes e inquietudes del sector. 2. 29 de enero de 2022: La EAAAY desde las oficinas de Fidelización de la Dirección Comercial y Responsabilidad Social desarrolló la Oficina Móvil de Servicios en el barrio Getsemani, donde se atendieron 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 en los servicios de la triple A. 3. 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, donde se atendieron 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 Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 4. 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 Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 5. 21 de febrero de 2022: acompañamiento a la administración Municipal en la cancha cubierta en el barrio El Progreso III, contruyendo a la seguridad del sector, promoviendo el aprovechamiento de estos escenarios deportivos en la comunidad, donde también se atendieron inquietudes en marco de los servicios públicos que presta la empresa en esta comunidad. 9. 06 de marzo de 2022: Durante el encuentro desarrollado por la Administración Municipal con la comunidad de Villa David, el Gerente y la oficina de responsabilidad social de la EAAAY acompañamos al Alcalde Luis Eduardo Castro, escuchando las inquietudes y necesidades de los habitantes del sector. Durante la jornada los funcionarios de la EAAAY realizaron visitas de verificación a los sistemas operados por la empresa, de acuerdo a las solicitudes de la comunidad. 10. 07 de marzo de 2022: Participación en el Madrugón con la comunidad de Morichal, donde se atendieron las inquietudes de los habitantes del sector a fin de establecer compromisos y soluciones a sus solicitudes. SEGUNDO TRIMESTRE: 1. 01 de abril 2022: 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 Convidencia, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 2. 6 de mayo 2022: 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 El Triunfo, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. 3. 8. 10 de mayo 2022: La EAAAY, desde la Oficina de Fidelización de la Dirección
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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 la Rendición de cuentas	Informe socializado con el nivel directivo	0%	Esta actividad no se ejecuto durante la vigencia 2022. Se ejecutara durante el primer trimestre de la vigencia 2023.
	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%	La oficina de control interno no pudo realizar evaluación a las acciones de rendición de cuentas de la vigencia 2022 debido a que esta actividad no se ejecuto.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE RACIONALIZACION DE TRAMITES			56%	

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23



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

En este componente la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal busca garantizar una atención cálida, oportuna y efectiva a todos sus usuarios. Por tal razón se proyectaron once (11) actividades para cumplir con los subcomponentes que hacen parte del componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Conforme a la fecha de corte, se efectuó la evaluación de aquellas actividades sobre las que se planearon entregas durante este periodo, con los siguientes resultados:

COMPONENTE N° 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.705-4
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 31 DE DICIEMBRE DE 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	100%	Informe n°. 827.25.01.00052.22 entregar un primer insumo para análisis de puestos de trabajo, cargas laborales, diseño de formación, experiencia y habilidades de los puestos de trabajo, en las diferentes actividades desarrolladas en la oficina de PQR Informe no. 831.25.01.0426.22 presentar las actividades que se desarrollaron en la oficina de PQR a mayo de 2022. Informe no. 831.25.01.0517.22 presentar las actividades que se desarrollaron en la oficina de PQR a junio de 2022.
	Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	0%	Las áreas responsables no remitieron soportes que sustenten la ejecución de esta actividad.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

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. A partir del 01 de julio se ha estado apoyando este proceso con NICOLL JIMENEZ y WILSON USECHE, llamadas telefonicas de la linea 116 (a 31/12/2022 - 45 LLAMADAS QUE TIENEN REGISTRO) y celular 3153633277 (A 31/12/2022 - 1.204 LLAMADAS CON REGISTRO), correos institucionales pqr@eaaay.gov.co (A 31/12/2022 - 5.252 CORREOS TRAMITADOS
	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	100%	A 30 de Abril de 2022 se recepcionaron 5 PQR mediante la pagina WEB a las cuales se les dio su respectivo trámite, respuesta y notificación. A 31 de diciembre de 2022 se recepcionaron 5 PQR mediante la pagina WEB a las cuales se les dio su respectivo trámite, respuesta y notificación, la plataforma presenta inconvenientes en el segundo semestre, para el 2023 se va realizar una actualización.
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	100%	A 31 de agosto se realizaron 5 capacitaciones 02_03_2022 Medidores, 23_03_2022 ATC y 25_03_2022 Códigos de Ruta y 28_03_2022 RECUADOS TESORERIA, 05_09_2022 CODIGOS DE RUTA.
	Manejar lenguaje claro en la atención al usuario.	Realizar curso de lenguaje claro del DNP para personal nuevo.	0%	No hay evidencias que soporten la ejecución de esta actividad.
	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.	10%	Comunicación oficial NO. 831.16.03.2377.22 del 14/06/2022 MARIA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ, SOLICITUD, con el objetivo de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la vigencia 2022, se requiere del apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera para la asignación de recursos y actualización de los sistemas de información.
	Gestionar el mejoramiento y desarrollo del software de gestión comercial para que permita: Adjuntar archivos y/o documentos. Cuente con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo 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	10%	Comunicación oficial NO. 831.16.03.2377.22 del 14/06/2022 MARIA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ, SOLICITUD, con el objetivo de dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de la vigencia 2022, se requiere del apoyo de la Dirección Administrativa y Financiera para la asignación de recursos y actualización de los sistemas de información.
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	50%	Informe 831.25.01.0429.22 presentar el resultado de las encuestas aplicadas a nuestros usuarios hasta el 24/06/2022 en la oficina de pqr, con el fin incorporar acciones de mejora a nuestros procesos.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO			59%	

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23

Este componente alcanzó un cumplimiento del cincuenta y nueve por ciento (59%) evidenciándose que varias de las actividades programas no alcanzaron la meta propuesta durante la vigencia 2022.

Es importante prestar especial atención en las actividades en las que no se ejecutó ninguna acción y por ende su porcentaje de cumplimiento fue de **0% (caracterización de nuestros usuarios y manejar lenguaje claro en la atención al usuario)**. Así mismo, es importante validar las causas del bajo cumplimiento de varias actividades que solo alcanzaron tan solo un 10% de avance durante toda la vigencia 2022.



4.5. SEGUIMIENTO COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente hace referencia a mejorar por parte de las entidades la cantidad y calidad de información pública que responda a las necesidades de sus grupos de valor, a partir de la promoción e implementación de la política de acceso a la información pública.

Para este componente se encuentran programadas seis (06) actividades con sus respectivos entregables para la vigencia 2022, conforme al corte de evaluación, se realizó el seguimiento a cada una de las actividades que hacen parte de los subcomponentes que conforman el componente objeto de revisión.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	I N F O R M E S			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Ultima Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

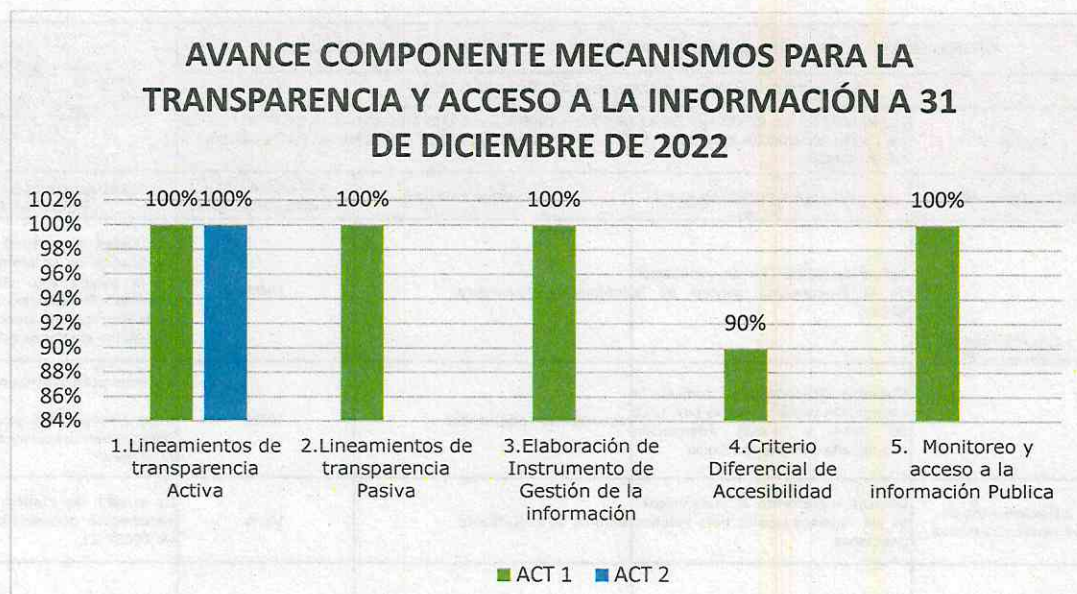
813.25.01.00033.23

COMPONENTE N° 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION				 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4
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 31 DE DICIEMBRE 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	100%	La Unidad de Control Interno realizó verificación de la información publicada en la página web de la EAAAY de acuerdo a lo requerido en la matriz ITA de la Procuraduría General de la Nación generando el informe número 707.22.
	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 link https://www.eaaay.gov.co/institucional/direcciones/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 realizó seguimiento consolidado en el informe No 00057.23
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventario semestral de Información publicada	100%	Se han publicado por parte de la oficina de sistemas en nuestro sitio web www.eaaay.gov.co 32 publicaciones de las 45 proyectadas en el año hasta el cuarto trimestre, ya que cada oficina que necesita su publicación cuentan con usuario y clave para cargue a nuestra pagina 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.	90%	Se culminó el proceso de producción del Video de Presentación e Inducción de la EAAAY, con 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 diciembre 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, 3258.22, 4008.22, 4048.22, 4727.22, 5634.22, 8644.22, 8700.22, 8644.22, 9449.22.
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION			98%	

Una vez realizada la evaluación se evidenció que este componente alcanzo un noventa y ocho por ciento (98%) en el cumplimiento de sus actividades. No obstante se recomienda a la oficina de prensa realice los procesos pendientes para que la actividad correspondiente a "Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje" alcance un cumplimiento total de acuerdo a lo programado.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 06	

813.25.01.00033.23



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

Este componente, se enfoca en el reto de fortalecer la estrategia de la EAAAY EICE ESP de lucha contra la corrupción, implementando acciones adicionales que contribuyan a mejorar los niveles de transparencia y lucha contra la corrupción.

Para el mismo, se encuentran programadas tres (03) actividades para dar cumplimiento a los objetivos de los subcomponentes que hacen parte del componente objeto de evaluación.

COMPONENTE N° 6. INICIATIVAS ADICIONALES. CODIGO INTEGRIDAD - POLITICAS SG-SST				 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION A CIUDADANO					
OBJETIVOS	FORTALECER LA CULTURA DE TRANSPARENCIA Y RECHAZO A LA CORRUPCION				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 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 Código único Disciplinario	Socialización	100%	La oficina de Control interno Disciplinario en conjunto con el área de Recursos Humanos de la EAAAY EICE ESP, realizamos 32 mesas de trabajo en las que se socializó en código de integridad y buen gobierno y sobre el Regimen Disciplinario de los servidores públicos Ley 774 de 2002 y Ley 2094 de 2021 con los funcionarios de la EAAAY EIC ESP.	
2.Politicas de SST	Jornadas de socialización de las políticas de SST.	Socialización	100%	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 Informe 800.22	
AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES			100%		

Luego de realizar la respectiva revisión se establece que el componente sexto **Iniciativas Adicionales** tuvo un cumplimiento del 100% gracias al pleno cumplimiento de las actividades programadas en cada uno de los subcomponentes.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

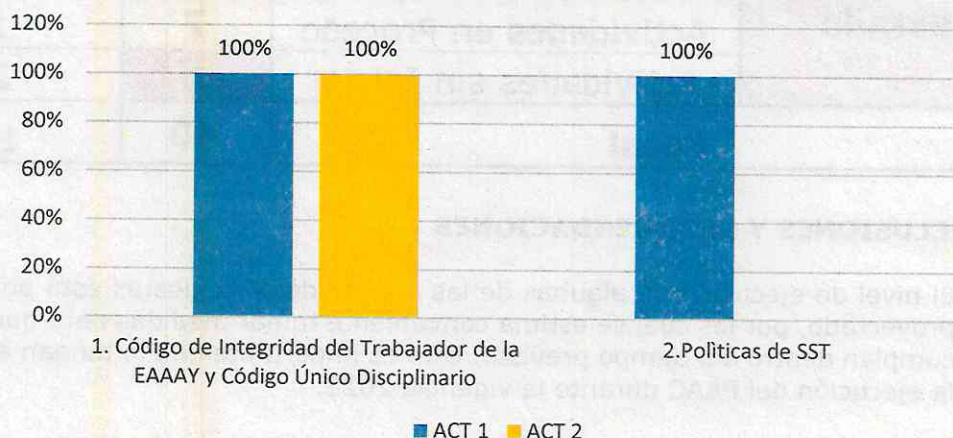
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 06

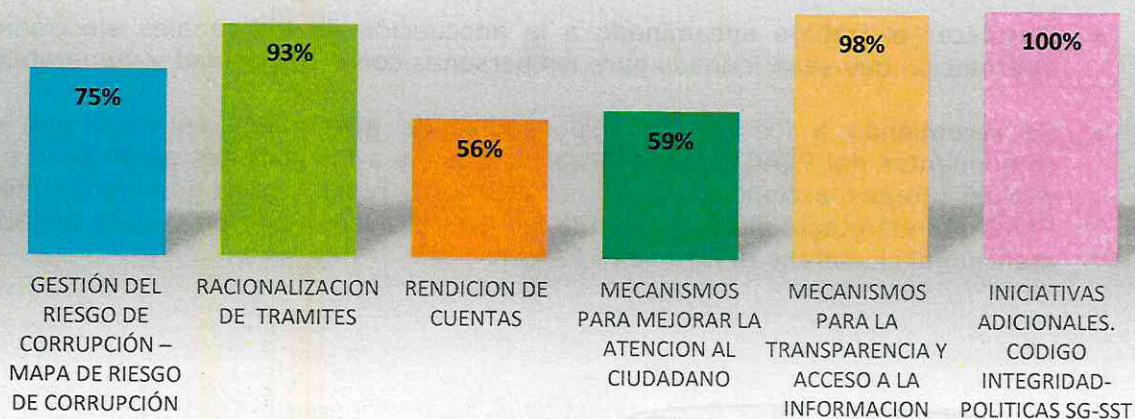
813.25.01.00033.23

AVANCE COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES A 31 DE DICIEMBRE DE 2022



5. AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2022.

PORCENTAJE DE AVANCE DE CUMPLIMIENTO COMPONENTES DEL PAAC 2022 A 31 DE DICIEMBRE DE 2022



De acuerdo con lo anteriormente expuesto, en el seguimiento correspondiente al cuarto trimestre de la vigencia 2022 se evidenció que el PAAC tuvo un cumplimiento del 80%.

Por otro lado se realizó un consolidado del comportamiento de las cuarenta (40) actividades programadas dentro del PAAC en la vigencia 2022:

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 06

813.25.01.00033.23

			Porcentaje
Estado	Actividades Cumplidas	25	63%
	Actividades en Proceso	7	18%
	Actividades sin Iniciar	8	20%
Total		40	100%

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El nivel de ejecución de algunas de las actividades propuestas está por debajo de lo proyectado, por lo cual se estima conveniente tomar medidas para que las metas se cumplan dentro del tiempo previsto, esto es importante que lo tengan en cuenta para la ejecución del PAAC durante la vigencia 2023.
- El porcentaje de cumplimiento alcanzado durante la vigencia 2022 se redujo en un siete (7%) en comparación a los resultados obtenidos durante la vigencia 2021, por lo que se recomienda se fortalezcan las acciones implementadas para dar cumplimiento a las actividades programadas dentro del PAAC.
- En la Gestión de Riesgos, se sugiere revisar, en los procesos que no tienen asociados riesgos de corrupción, la identificación de eventos de desvío de la gestión pública a intereses diferentes al beneficio común. En el mismo sentido se sugieren ajustes en los controles para los riesgos residuales cuyo impacto se catalogue como alto catastrófico, de manera que la efectividad conduzca a un riesgo residual mejor ubicado en el mapa de calor. Así mismo, registrar y soportar adecuadamente la ejecución de los controles de tal forma que se reporten de manera completa y coherente en los seguimientos.
- Fortalecer el trabajo encaminado a la adecuación de los canales electrónicos de información que sean idóneos para las personas con discapacidad y vulnerabilidad.
- Se recomienda a los líderes responsables de actividades en cada uno de los componentes del PAAC 2022, realizar revisiones a las acciones planteadas a fin de evaluar tareas o acciones de difícil consecución y replantearlas a fin de obtener en el PAAC una estrategia alcanzable en la lucha contra la corrupción y en la mejora de la atención al ciudadano dentro de la EAAAY.


ADRIANA LUCÍA CHAPARRO ARAGÓN
 Profesional Unidad Control Interno