

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

813.25.01.0455.16

TITULO:	INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO- con corte a 30 de Agosto de 2016.
FECHA:	16 de Septiembre de 2016.
ELABORÓ:	CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional Unidad de Control Interno
OBJETO:	Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, Ley 1474 de 2011 y Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
DESTINATARIO/RECIBIDO:	LUZ AMANDA CAMACHO SANCHEZ/Agente Especial


INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno de la EAAAY, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", como evaluador independiente, le corresponde la verificación de la elaboración de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la visualización, el seguimiento y control de las acciones a 30 de Agosto de 2016.

En aras de fortalecer el trabajo institucional, de dar un marco de referencia para el buen gobierno, ha verificado el respectivo cumplimiento del quehacer público, de acuerdo a lo definido con respecto a las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice la EAAAY; la Unidad de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias creadas, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016.

Lo anterior, con el único propósito de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente y eficaz a los usuarios de la EAAAY.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 000.756-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

Nombre de la Entidad: Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP

Vigencia: 2016

fecha de publicación


componente

Seguimiento 2 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano


Fecha de Seguimiento: 16-09-2016

Responsable:


comp onente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	M E T A	AV AN CE	% de ava nce	Observación	respon sable
GESTIÓN DEL RIESGO	Actualización de la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción actualizada	1	1	100 %	Mediante resolución No. 0375 del 23 de Mayo de 2016 se adoptó las políticas de administración del riesgo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP, en la cual se incluyó la gestión del riesgo de corrupción en su artículo 11.	Unidad de Planeación
	Socializar con los líderes de proceso política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción socializada	1	1	100 %	Mediante circular No. 812.12.00.0121.16 del 25 de Mayo de 2016 se dio a conocer la resolución No. 0375 del 23 de Mayo de 2016 "Por medio de la cual se adoptan las políticas de administración del riesgo en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - ESP", en la cual se incluyó la gestión del riesgo de corrupción. Así mismo, se realizó capacitación a los directores y líderes de proceso sobre la nueva Política de Gestión de Riesgos	Unidad de Planeación

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

						de Corrupción de la Empresa. La planilla de asistencia se encuentra en el informe No. 0324.16 imágenes QfDocument 1159 y 1160 .	
Ajustar la política de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los líderes de proceso	Política de riesgos de corrupción ajustada	1	1	100 %		No se presentaron observaciones por los líderes de proceso, con lo cual se adoptó la guía de administración del riesgo de corrupción publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante resolución No. 0375.16 del 23 de Mayo de 2016.	Unidad de Planeación
Publicar la política de riesgos de corrupción	Política de riesgos de corrupción publicada	3	3	100 %		Está disponible en la página web de la empresa link http://www.eaaay.gov.co/index.php/empresa-menu/5-empresacategoria/417-planantiatic y en la siguiente ruta DATOS//PLANEACIÓN//PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016//RESOLUCIÓN 0375.16.	Unidad de Planeación
Construcción del Mapa de Riesgos con la política actual	Riesgos de corrupción identificados	1	1	100 %		Mediante resolución No. 0206 del 30 de marzo de 2016 "por medio de la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Unidad de Planeación

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NT 644 000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51 29 01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

						para el año 2016 de la EAAAY"	
Realizar mesas de trabajo con dependencias para identificar riesgos.	30 de	Riesgos de corrupción	30	27	90 %	Se realizaron 27 mesas de trabajo con los líderes de proceso dando a conocer la nueva herramienta para la construcción de los riesgos de corrupción de conformidad con los lineamientos establecidos en la cartilla publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Dicha herramienta está disponible en la siguiente ruta DATOS//PLANEACION/PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016//COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN//MAPA DE RIESGOS NUEVO FORMATO 2016, donde se hizo la claridad sobre las diferencias de riesgos de corrupción y de gestión. La planilla de asistencia se encuentra en el informe No. 0324,16 imágenes QfDocument 1161 y 1162.	Unidad de Planeación

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

	Socializar el mapa de riesgos de corrupción con los líderes de proceso.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	1	1	100 %	Se realizaron 27 reuniones con los líderes de proceso, dando a conocer la nueva herramienta para la construcción de los riesgos de corrupción de conformidad con los lineamientos establecidos en la cartilla, publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Dicha herramienta está disponible en la siguiente ruta: DATOS//PLANEACION/PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016//COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN//MAPA DE RIESGOS NUEVO FORMATO 2016, donde se hizo la claridad sobre las diferencias de riesgos de corrupción y de gestión. La planilla de asistencia se encuentra en el informe No. 0324,16 imágenes QfDocument 1161 y 1162.	Unidad de Planeación
	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones de los líderes de proceso	Mapa de riesgos de corrupción ajustado	1	0	0%	Con corte a 30 de agosto de 2016 los líderes de proceso no han reportado observaciones.	Unidad de Planeación

INFORMES

Tipo de Documento
FORMATO


Código
51.29.01.25

Fecha de Elaboración
07 de Abril de 2011


Fecha Última Modificación
19 de Diciembre de 2014

Versión
02

	Publicar el mapa de riesgos de corrupción actualizado	Mapa de riesgos de corrupción publicado página web y datos servidor.	3	0	0%	No todos los líderes de proceso han reportado los riesgos de corrupción con la nueva metodología, por lo que no se ha podido consolidar el nuevo mapa de riesgos de corrupción de la Empresa.	Unidad de Planeación
	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo	Mapa de riesgos de corrupción divulgado permanentemente	3	0	0%	No todos los líderes de proceso han reportado los riesgos de corrupción con la nueva metodología, por lo que no se ha podido consolidar el nuevo mapa de riesgos de corrupción de la Empresa.	Unidad de Planeación
	Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción administrados	4	1	25%	Mediante circular No. 812.12.00.0088.16 del 12 de abril de 2016 se recordó el cumplimiento de las actividades planteadas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se presentó informe No. 812.25.01.0320.16 del 28 de Junio de 2016 - Seguimiento al primer componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano.	Líderes de procesos y planeación
	Garantizar controles eficaces y eficientes	Controles eficaces y eficientes	4	0	0%	Una vez consolidado el mapa de riesgos, y todos los líderes de proceso cumplan con su información se obtendrá la relación de controles.	Líderes de procesos y unidad de planeación

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.29.01.25	
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02	


	<p>Detectar cambios en el contexto interno y externo</p>	<p>Análisis del contexto actualizado</p>	4	1	25 %	<p>El contexto interno y externo de la Empresa no ha presentado cambios que alteren la gestión del riesgo de corrupción definido por los líderes de proceso. Sin embargo, se está dando cumplimiento al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría Departamental.</p>	<p>Líderes de proceso y unidad de planeación</p>
	<p>Identificar riesgos emergentes</p>	<p>Riesgos de corrupción emergentes identificados</p>	4	0	0%	<p>No se han identificado riesgos emergentes.</p>	<p>Líderes de proceso y unidad de planeación</p>
	<p>actualizar el mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>mapa de riesgo de corrupción ajustado</p>	4	0	0%	<p>No todos los líderes de proceso han reportado los riesgos de corrupción con la nueva metodología, con lo cual no se ha podido consolidar el nuevo mapa de riesgos de corrupción de la Empresa.</p>	<p>Líderes de proceso y unidad de planeación</p>
	<p>Monitorear mensualmente el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de procesos.</p>	<p>reporte de monitoreo mensual</p>	8	1	13 %	<p>Mediante circular No. 812.12.00.0088.16 del 12 de abril de 2016 se recordó el cumplimiento de las actividades planteadas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano. Se presentó informe No. 812.25.01.0320.16 del 28 de Junio de 2016 - Seguimiento al primer componente del plan anticorrupción y atención al ciudadano.</p>	<p>Unidad de Planeación</p>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO		
			Código 51 29.01.25		
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02		


	realizar análisis de causas y controles-riesgos de corrupción	informe cuatrimestral	2	0	0%	se envió comunicación 2416.16 al profesional de la unidad de planeación, donde se solicitó se referenciara el documento que contuviese el mapa de riesgos. A fecha 16 de septiembre de 2016 no se recibió respuesta.	oficina de control interno
	realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados-riesgos de corrupción	informe cuatrimestral	2	0	0%	se envió comunicación 2416.16 al profesional de la unidad de planeación, donde se solicitó se referenciara el documento que contuviese el mapa de riesgos. A fecha 16 de septiembre de 2016 no se recibió respuesta.	Oficina de Control Interno
ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Facilitar al ciudadano la Conexión a los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la Ciudad de Yopal bajo estándares que permitan optimizar los procesos asociados al mismo.	Estándarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos	1	1	100%	Se re direcciono desde nuestro sitio web www.eaaay.gov.co/ley de transparencia/trámites y servicios a la plataforma de gobierno en línea www.sivirtual.gov.co para que cualquier ciudadano pueda consultarlo y realice su respectivo trámite ante la Empresa.	Dirección Comercial, Prensa y Sistemas
	Facilitar al ciudadano la instalación temporal del servicio público en la Ciudad de Yopal bajo estándares que permitan optimizar los procesos asociados al mismo.	Estándarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos	1	1	100%	Se re direcciono desde nuestro sitio web www.eaaay.gov.co/ley de transparencia/trámites y servicios a la plataforma de gobierno en línea www.sivirtual.gov.co para que cualquier ciudadano pueda consultarlo y realice su respectivo trámite ante la Empresa.	Dirección Comercial, Prensa y Sistemas

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.29.01.25	
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02	


Facilitar al ciudadano la denuncia del contrato de arrendamiento de vivienda urbana ante la Empresa, en la Ciudad de Yopal bajo estándares que permitan optimizar los procesos asociados al mismo.	Estándarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos	1	1	100 %	Se re direcciono desde nuestro sitio web www.eaaay.gov.co/ley de transparencia/trámites y servicios a la plataforma de gobierno en línea www.sivirtual.gov.co para que cualquier ciudadano pueda consultarlo y realice su respectivo trámite ante la Empresa.	Dirección Comercial, Prensa y Sistemas
Facilitar al ciudadano el cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar en la Ciudad de Yopal bajo estándares que permitan optimizar los procesos asociados al mismo.	Estándarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos	1	1	100 %	Se re direcciono desde nuestro sitio web www.eaaay.gov.co/ley de transparencia/trámites y servicios a la plataforma de gobierno en línea www.sivirtual.gov.co para que cualquier ciudadano pueda consultarlo y realice su respectivo trámite ante la Empresa.	Dirección Comercial, Prensa y Sistemas
Facilitar al ciudadano el cambio de tarifa de servicios públicos en la Ciudad de Yopal bajo estándares que permitan optimizar los procesos asociados al mismo.	Estándarizar la presentación de nuevos trámites por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos	1	0	0%	En la plataforma SUIT se encuentra inscrito este trámite el cual se tiene una tarea pendiente por parte de la Empresa para ser enviados y posteriormente aprobados para que el ciudadano lo pueda visualizar en la plataforma.	Dirección Comercial, Prensa y Sistemas
Facilitar al ciudadano la generación de informes historial de pagos	Estándarizar la presentación de nuevos trámites	1	0	0%	En la plataforma SUIT se encuentra inscrito este OPA (Otros Procesos Administrativos) el cual se tiene una tarea	Dirección Comercial, Prensa y

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO		
			Código 51.29.01.25		
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02		


	estándares que permitan optimizar procesos asociados al mismo.	por parte de las direcciones y la aprobación de los mismos				pendiente por parte de la Empresa para ser enviados y posteriormente aprobados para que el ciudadano lo pueda visualizar en la plataforma.	Sistemas
	Cumplimiento de Informes (Contaduría, Contraloría, DIAN, DANE, otros)	Informes Enviados	146	47	32%	se han publicado en nuestro sitio web Informes de las oficinas de control interno (10), planeación (27) y contabilidad (10)	Profesional Oficina de Sistemas
	Comunicación Oportuna a la Comunidad	Boletines de Prensa	267	252	94%	Se han publicado 252 boletines de prensa mediante la página web de la empresa y correo interno Outlook.	Profesional Oficina de Prensa
	Número de Publicaciones de Procesos Contractuales	No. Publicaciones	9	9	100%	A 31 de agosto de 2016 se han realizado 9 publicaciones en la página web de los procesos contractuales en curso, modalidad invitación directa con pluralidad de oferentes.	Oficina Jurídica
	Informes Indicadores, Plan de Acción y de Gestión en la Página WEB y cartelera de la Empresa	No. Publicaciones	18	12	67%	En el link de Planeación de la página web de la empresa se publicó informes de: segundo trimestre de indicadores, segundo trimestre plan de acción, segundo trimestre de seguimiento a las metas financieras, como también fueron publicados en cartelera de la empresa.	Profesional Oficina de Sistemas y Planeación
	Publicación Plan de Compras Proyectado y Ejecutado (Proyectado 2016 Seguimiento bimestral)	No. Publicaciones	5	5	100%	En el link de planeación de la página web de la empresa, se publican los planes de compra que se remiten en los informes de monitoreo a la SSPD.	Profesional Oficina de Sistemas y Almacén

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.29.01.25	
Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011		Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014		Versión 02

	Mesas de trabajo con cada una de las direcciones para rendir cuentas sobre los temas de interés de cada equipo de trabajo.	Reuniones Trimestrales	4	2	50 %	Se realizaron mesas de trabajo para la construcción del Plan de Gestión y Resultados 2016 - 2019, partiendo de la evaluación de los resultados obtenidos en los últimos cuatro años desde el punto de vista técnico, comercial y financiero.	Unidad Planeación
	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas		1	0	0%	La campaña se empieza a realizar a partir del mes de Septiembre con los servidores públicos, debido a que se debe hacer con dos meses de antelación a la rendición de cuentas.	Oficina de Prensa y Comunicaciones
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.	Responder todas las peticiones escritas dentro de los términos establecidos por la Ley.	Día promedio de respuesta durante cada periodo.	14	14	100 %	Se estableció un cronograma interno en el que como plazo máximo se dieron 8 días para canalizar la respuesta y se estipuló que el día décimo el oficio con la contestación debe estar en terreno.	Profesional PQR
	Eficiencia en la atención y prestación de los servicios	PQR a favor del usuario por servicio de acueducto.	5 %	1%	20 %	Se ha diseñado un proceso colaborativo interno en la Dirección comercial, para agilizar las acciones de respuesta.	Profesional PQR
	Nivel de Satisfacción del Usuario en cuanto a la atención a las pqr presentadas en la oficina	Nivel de Satisfacción Alto de los Usuarios.	95 %	71 %	75 %	Se diligencian las encuestas en los usuarios, persiste el inconveniente para hacer la medición por la falta de personal, los indicadores reposan en la Oficina de PQR.	Profesional PQR

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO Código 51.29.01.25	
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02	

Realizar seguimiento a las actividades relacionadas con la atención al ciudadano, mediante comité periódico.	Mejoramiento continuo para la satisfacción de los usuarios.	3	3	100%	Se realiza una evaluación mensual midiendo las Atenció, y se revisan componentes tales como eficiencia, eficacia y calidad.	Profesional PQR-Dirección Comercial
Publicar los procedimientos de la oficina de PQR.	Publicación en la Cartelera y Página WEB.	2	1	50%	Estos procesos se encuentra publicados en nuestro sitio web eaaay.gov.co en el link MECI/SG- Caracterización y procesos- PROCESO PQR	Profesional PQR-Profesional de Sistemas-Dirección Comercial
Publicar los Contratos de Condiciones de Uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Publicación en la Cartelera y Página WEB.	2	0	0%	Está en proceso de actualización teniendo en cuenta el nuevo marco tarifario resoluciones CRA 688 y 720.	Profesional PQR-Profesional de Sistemas-Dirección Comercial
Actualizar el contrato de condiciones de uniformes de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo teniendo en cuenta la norma.	Actualización de contrato de condiciones uniformes.	1	0	0%	No se han actualizado, está en revisión por las direcciones de aseo y comercial.	Oficina de Jurídica - Dirección Comercial-Profesional de PQR-Profesional de Sistemas

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO		
			Código 51.29.01.25		
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02		

Dar a conocer los procedimientos y horario de atención de Ventanilla Única.	Procedimientos socializados y publicados en la página web.	2	1	50 %	El horario de atención de la ventanilla única se encuentra ubicado en el área de recepción de documentos.	Profesional PQR - Archivo - Director Comercial
Socializar los procedimientos de la oficina de PQR.	procedimientos socializados	2	1	50 %	Se realizó una reunión de socialización con los funcionarios de la Dirección Comercial donde se presentaron los procesos dentro de la producción documental y la gestión de cada uno de los documentos de acuerdo con la norma.	Profesional PQR - Archivo - Director Comercial
Capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios para el servicio al ciudadano y en los procedimientos de comunicaciones Recibidas, Enviadas y Préstamo de documentos.	Nº capacitaciones	2	1	50 %	Se realizó una reunión de socialización con los funcionarios de la Dirección Comercial donde se presentaron los procesos de la producción documental y la gestión de cada uno de los documentos de acuerdo con la norma.	Profesional de Archivo - Profesional de PQR
Capacitaciones a los funcionarios para el servicio al ciudadano en cuanto a las normas de Servicios Públicos.(LEY 142)		2	1	50 %	El 18 de agosto efectuó capacitación sobre Atención al usuario de acuerdo con la Ley 142 de 1994.	SSPD- oficina de Jurídica - Dirección Administrativa- Dirección Comercial.

INFORMES

Tipo de Documento
FORMATO
Código
51.29.01.25

Fecha de Elaboración
07 de Abril de 2011

Fecha Última Modificación
19 de Diciembre de 2014

Versión
02

Diseños del Protocolo a los funcionarios de atención al usuario para mejorar imagen institucional.	implementar protocolo	2	0	0%	Se realizó el protocolo y se está ajustando en el momento.	Director Comercial - Líderes de Procesos
sensibilización del protocolo a los funcionarios para el servicio al ciudadano sobre el sistema de Información Comercial	protocolo	2	0	0%	Está en revisión y hasta que no se apruebe no se socializa.	Líderes de Procesos PQR, Cartera y Facturación
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al usuario	incentivos entregados	4	2	50%	Como incentivo para los funcionarios del área de atención al usuario, desde el mes de junio y julio se han premiado a los mejores funcionarios, se tienen en cuenta puntualidad, cumplimiento en funciones y horarios y presentación personal.	Profesional PQR - Director Comercial - Profesional Recursos Humanos
Socializar los Contratos de Condiciones Uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	numero de capacitaciones	2	0	0%	Se están actualizando bajo la responsabilidades de las Direcciones de Aseo y Comercial.	SSPD-Oficina de Jurídica - Dirección Comercial-PQR
Diseño del protocolo de atención ciudadano	protocolo	1	0	0%	Se realizó un protocolo y esta revisión.	Profesional PQR-Dirección Comercial
Informes semestrales de PQR	Números de informes publicados	3	2	67%	Se han publicado dos informes de pqr en la página web con radicados 0059.16 y 1854.16.	Profesional PQR - Profesional

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E S P NIT. 844.000.755-4</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO	
			Código 51.29.01.25	
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02	

						Unidad Control Interno
Realizar Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios relacionados con la atención al usuario frente a los derechos de los usuarios	Capacitar a los funcionarios	1	1	100 %	Se realizaron un programa de capacitación dividido en dos ciclos en atención y servicio al Cliente dictado por el SENA en las instalaciones de la empresa, igualmente, se participó en el evento del Programa de Atención al Ciudadano en el mes de julio en la Triada.	Director Comercial - Profesional Recursos Humanos
realizar atención prioritaria a los usuarios Menores de edad, y en condiciones de vulnerabilidad	seguimiento y control	4	1	25 %	Actualmente se tiene establecido un módulo que permite realizar atención prioritaria para estas personas.	Profesional de PQR-Dirección Comercial
Mejorar la imagen corporativa de la Dirección Comercial (muebles y enceres para los usuarios, equipos de cómputo para los funcionarios).	Pintar las Instalaciones de la Dirección Comercial Instalación de cartelera nueva para las publicaciones, compra de muebles y enceres de oficina.	1	1	100 %	Se realizó una jornada de pintura y aseo de la Dirección Comercial el pasado 27 y 28 de agosto, se solicitó en el Plan de Compras de la entidad la adquisición de 4 computadores, una impresora y dos puestos de trabajo.	Director Comercial - Director Administrativo y Financiero
Impletar nuevo Horario para la Atención Al Usuario. (Jornada Continua)	Aumentar el Nivel de satisfacción del usuario y el	1	0	0%	Se estudió esta posibilidad, pero no es viable en el momento, El Banco de Bogotá es el encargado de los recaudos en las instalaciones de la	Director Comercial - Director Administrativo y



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.756-4

INFORMES


Tipo de Documento
FORMATO
Código
51.29.01.25

Fecha de Elaboración
07 de Abril de 2011


Fecha Última Modificación
19 de Diciembre de 2014

Versión
02

		personal de Atención al Cliente.			empresa y ellos no vieron factible por logística recibir pagos, en una jornada distinta a la establecida.	Financiero	
MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Enlace de transparencia y acceso a la información del sitio web de la Función Pública con la información actualizada.	100%	0	0%	No hay registros actualizados durante el periodo evaluado.	Unidad de Planeación y Control Interno
	Identificar información de la Empresa adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Consulta a líderes de proceso para identificar información adicional de interés susceptible de publicación	30	0	0%	No hay registros actualizados durante el periodo evaluado.	Unidad de Planeación, Responsabilidad Social y Prensa y Comunicaciones
	Valoración de la información de la Empresa adicional a la mínima requerida por la normatividad de interés para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Valoración de la información requerida y publicación de la que haya lugar	100%	0	0%	no hay información adicional para publicar.	Unidad de Planeación, Responsabilidad Social y Prensa y Comuni

	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO		
			Código 51.29.01.25		
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02		

						cacione s
Registrar en el SUIT los nuevos trámites y OPA de la Función pública aprobados	Nuevos trámites y OPA registrados en el SUIT	100%	0	0%	Se adelantara un inventario de nuevos trámites para verificación y posteriormente registrarlos en la plataforma SUIT, se proyecta iniciar a partir de noviembre de 2016	Oficina de Sistemas
Asegurar el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de Función Pública en el SIGEP	100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP	100%	0	0%	se envió comunicaciones internas radicado No. 2488.16 a la Oficina de Recursos Humanos y radicado No. 2484.16 Oficina Jurídica, y no hay respuesta definitiva sobre el registro de las hojas de vida de los servidores y contratistas de función publica en el SIGEP.	Oficina de Recursos Humanos
Asegurar el registro de los contratos en la página web de la Empresa según manual de contratación	100% de los contratos registrados en la página web de la Empresa	100%	100%	100%	A 31 de agosto de 2016 se cumplió con la publicación en la página web de 106 contratos sin pluralidad de oferentes, y 5 publicaciones con modalidad Directa con pluralidad de Oferentes, para un total de 111 contratos celebrados y publicados.	Oficina Asesora Jurídica
Mejorar el formulario en línea para la recepción de PQR de acuerdo	Formulario implementado	1	0	0%	Se proyectara en el plan de acción para el año 2017 un módulo especial de PQR en línea dentro de nuestro	Oficina de Sistemas y PQR

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844 000.785-1</p>	INFORMES		Tipo de Documento FORMATO
			Código 51.29.01.25
	Fecha de Elaboración 07 de Abril de 2011	Fecha Última Modificación 19 de Diciembre de 2014	Versión 02

	con los lineamientos establecidos por MINTIC					sitio web eaaay.gov.co, con el fin de que los usuarios realicen el seguimiento de las PQR.	
	Elaborar e implementar el formato de respuesta 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	1 formato de respuesta de solicitudes de acceso a la información implementado	1	1	100%	La contestación de cada Derecho de Petición o Recurso, tiene un párrafo anexo con el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994 sobre los recursos que proceden en caso de no estar de acuerdo o conforme con la decisión emitida por la EAAAY EICE ESP y se le añade los términos a que haya lugar.	Oficina de Archivo y Procesos, Sistemas y PQR
	Actualizar el procedimiento de PQR de acuerdo a la nueva normatividad vigente	1 resolución actualizada	1	1	100%	los procedimientos están vigentes de acuerdo con la normatividad	Oficina de PQR
	Actualizar las Tablas de Retención Documental TRD	TRD actualizadas	32	0	0%	Los días 26 y 27 de Julio de 2016 se atendió la visita del Dr. Julio Cesar Castillo con el objetivo de revisar los compromisos del acta suscrita el 11 de marzo de 2016 y las actividades a contratar por parte del Fondo Empresarial en relación a la elaboración del PINAR, PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL E INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO.	Oficina de Archivo y Procesos

INFORMES

Tipo de Documento
FORMATO

Código
51.29.01.25

Fecha de Elaboración
07 de Abril de 2011

Fecha Última Modificación
19 de Diciembre de 2014

Versión
02

						Se revisó el proceso de ajuste de las tablas de retención documental, el cual se requiere terminado para la instalación e implementación de ORFEO, con lo cual el compromiso es entregar las correcciones para el segundo semestre de 2016.	
Elaborar el registro de activos de información.	1 registro de activos de información	1	0	0%	no se ha realizado	Oficina de Archivo y Procesos	
Elaborar Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada	1	0	0%	no se ha realizado	Oficina de Archivo y Procesos	
Revisar y actualizar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	1	0	0%	no se ha realizado	Oficina de Archivo y Sistemas	
Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL	Inventario de información actualizado	1	0	0%	Se proyecta la revisión de la matriz y actualización de la información a partir de noviembre de 2016, de acuerdo al cambio de imagen de la página web proyectada para esta fecha.	Oficina de Sistemas, Archivo y Procesos - Todas las Dependencias	



INFORMES

Tipo de Documento
FORMATO

Código
51.29.01.25

Fecha de Elaboración
07 de Abril de 2011

Fecha Última Modificación
19 de Diciembre de 2014

Versión
02

Incluir en el informe de PQR el capítulo de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Capítulo incluido en el informe de PQR	1	0	0%	Se reportó el informe de pqr pero en este informe aún no se incluyó el capítulo de solicitudes de acceso a la información.	Oficina de Archivo y Procesos, PQR Y Control Interno
--	--	---	---	----	--	--

Sin otro particular,

CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO
Profesional Oficina de Control Interno

Proyecto: Vilmasol Pulido Acevedo//Auxiliar Oficina Control Interno
GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Serie documental.