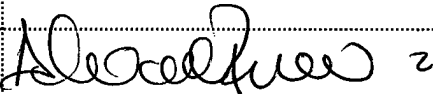


 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.900.735-4</p>	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0051.18

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017		
FECHA:	31 DE ENERO 2018		
ELABORO:	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad Control Interno		
OBJETO:	DAR A CONOCER EL SEGUIMIENTO Y LOS RESULTADO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017 DE LA EAAAY		
	DESTINATARIO	RECIBIDO (S)	
	LUZ AMANDA CAMACHO SANCHEZ Agente Especial	María Melano 23/02/2018 10:26 AM	
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación		

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012 y a la Resolución 0703 de 2017 de la EAAAY.
- Establecer el nivel de cumplimiento de las acciones propuestas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano vigencia 2017 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".
- Identificar Acciones de Mejora para las acciones propuestas.

2. ANTECEDENTES

La formulación del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana de la EAAAY 2017 se elaboró en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

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

823.25.01.0051.18

En el Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana 2017, se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción–Mapa de Riesgos Corrupción:** Para la construcción de este componente se inició con el análisis de la gestión del riesgo de la vigencia inmediatamente anterior, donde no se identificó la materialización de ningún riesgo. De acuerdo a la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015, se formularon las acciones de a desarrollar en el plan vigencia 2017 y se elaboró el mapa de riesgos de corrupción de la EA.A.AY vigencia 2017.
- **Racionalización de Trámites:** En este componente se proyectaron adelantar acciones para facilitarle al ciudadano de manera fácil el acceso a los trámites y servicios que presta la EAAAY.
- **La Rendición de cuentas:** Es un mecanismo administrativo de enlace de la Empresa de acueducto Alcantarillado y Aseo con la ciudadanía, y los demás grupos de interés donde se buscó afianzar la relación EAAAY y Ciudadano.
- **Los Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano:** Este mecanismo establece las acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad a los trámites y a los servicios que presta la EAAAY, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos a los usuarios.
- **Los Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información:** En este componente se buscó implementar lineamientos encaminadas a fortalecer el derecho de acceso a la información tanto en la gestión administrativa como en los servidores públicos y ciudadanos.
- **Mecanismo de Iniciativas Adicionales:** En este componente se buscó adelantar acciones para fortalecer la cultura de ética y la convivencia laboral.

3. ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación de cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2017 a 31 de diciembre de 2017, realizado por la Oficina de Control interno según lo dispuesto en el artículo 5 del decreto 2610 de 2012 y al artículo 03 de la Resolución Interna N° 0703 de 2017, para cada uno de los componentes.

 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 05	

823.25.01.0051.18

4. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO

En la evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2017 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal., se tuvieron en cuenta como criterios:

- Ley 1474 de 2011, artículos 73 y 76
- Decreto 2641 de 2012, artículo 5 por medio del cual se reglamentaron los artículos 73 y 76 de la Ley 1474.
- Decreto 124 de 2016
- Circular Externa 100-02-2016
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015; Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 Versión 2
- Resolución 703 de 2017 de la EAAAY

5. METODOLOGÍA

Para realizar el seguimiento, la oficina de control Interno solicito mediante circular N° 0015.18 del 24 de enero de 2018, el cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción 2017 de la EAAAY, anexando los formatos de seguimiento para cada uno de los componentes, igualmente se realizó verificación en sitio de cada uno de las metas alcanzadas. De esta manera el seguimiento se realizó conforme la metodología "*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015*" y la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción - 2015*".

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

823.25.01.0051.18

6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

6.1. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de los criterios antes mencionados, y de acuerdo a lo verificado la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, aprobado mediante Resolución 703 del 08 de junio de 2017. El plan en mención contempló la realización de veinticuatro (24) actividades distribuidas en los siguientes componentes de:

Primer Componente: Gestión del riesgo de Corrupción; Se definieron cinco (5) actividades distribuidas en los subcomponentes:

- Política de Administración del Riesgo con una (1) actividad.
- Construcción Mapa de Riesgo con una (1) actividad y se identificaron sesenta y tres riesgos (63), e identificados en cada uno de los procesos de la empresa.
- Consulta y divulgación con una (1) actividad.
- Monitoreo y seguimiento con una (1) actividad.

Segundo Componente: Racionalización de Trámites; Se concretaron cuatro (4) actividades organizadas en los subcomponentes de la siguiente manera:

- Identificación de trámites con dos (2) actividades.
- Priorización de trámites con una (1) actividad.
- Racionalización de Trámites con una (1) actividad.

Tercer Componente: Rendición de Cuentas, con un total de ocho (8) actividades distribuidas así:

- Información de calidad y en lenguaje comprensible con dos (2) actividades.
- Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones aplicando la Transparencia un principio Triple A, con tres (3) actividades.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES		 EAAAY
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	
	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.02.01 Versión 05		

823.25.01.0051.18

- Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, con una (1) actividades.
- Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A, con dos (2) actividades.

Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:
con un total de cinco (5) actividades distribuidas en los siguientes subcomponentes:

- Lineamientos de transparencia Activa Aplicando "la Transparencia un Principio Triple A" con (1) actividad.
- Lineamientos de transparencia Pasiva Aplicando "la Transparencia un principio Triple A" con una (1) actividad.
- Elaboración de Instrumento de Gestión de la información con dos (2) actividades.
- Criterio Diferencial de Accesibilidad con una (1) actividad.
- Monitoreo y acceso a la información Pública con una (1) actividad.

Sexto Componente: Iniciativas Adicionales: Ética y Convivencia Laboral
con un total de dos (2) actividades distribuidas en cada uno de los siguientes subcomponentes:

- Código de Ética Aplicando la Transparencia un principio Triple A.
- Comité de Convivencia.

6.2. ELABORACIÓN Y DIVULGACIÓN

- La elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal fue revisada, evidenciando que se desarrolló en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado por el decreto N° 2641 de 2012, la circular externa N° 100-02-2016 del 27 de enero de 2016 y la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 Versión 2.

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

823.25.01.0051.18

- En el proceso de elaboración se contó con el apoyo de todas las áreas de la Empresa dándole un enfoque práctico, funcional, y direccionado a la gestión de riesgos de corrupción. La elaboración y consolidación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 se realizó bajo la coordinación y liderazgo de la oficina de planeación de la EAAAY.
- Se evidencia la aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal a través de la Resolución N° 703 del 18 de junio de 2017.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2017 de la EAAAY, se publicó en la página Web de la Empresa y se puede consultar en el Link www.eaaay.gov.co/nuestra-empresa/planeacion

6.3. SEGUIMIENTO A LOS COMPONENTES DEL PLAN

6.3.1 PRIMER COMPONENTE. RIESGO DE GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN.

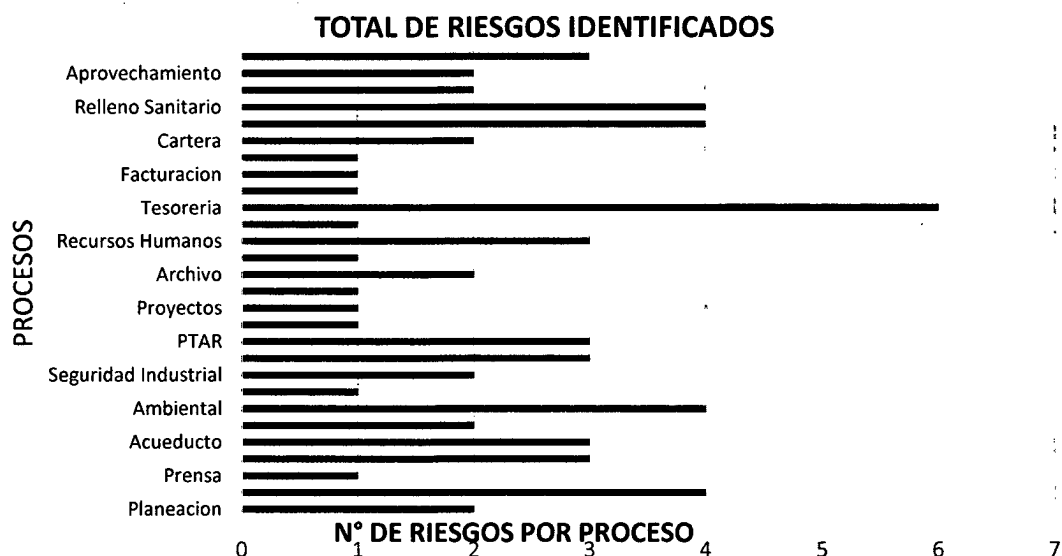
Frente al primer componente se evidenció que se formularon cinco (5) actividades para ejecutar en el plan anticorrupción para la vigencia 2017.

- **Subcomponente Política de Administración del Riesgo:** Aunque se proyectó la revisión y actualización de la Política de Administración de Riesgo, no se evidenció la actualización de la misma, con incumplimiento en el alcance de esta meta.
- **Subcomponente Construcción Mapa de Riesgo** se evidenció la construcción del mapa de riesgo por dependencias y se unificó en la Matriz de Riesgos de la EAAAY, la cual hace parte integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2017 dentro de su primer componente, por consiguiente fue aprobado en la Resolución N° 703 del 18 de junio de 2017.
- **Subcomponente Consulta y divulgación:** En lo que respecta a la publicación del Mapa de riesgos, la EAAAY publicó en su página Web en el Link www.eaaay.gov.co/nuestra-empresa/planeacion.
- **Subcomponente Monitoreo y seguimiento:** De acuerdo al seguimiento y verificación al Mapa de Riesgos se identificaron para la vigencia 2017 64 riesgos en el total de 28 procesos.

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

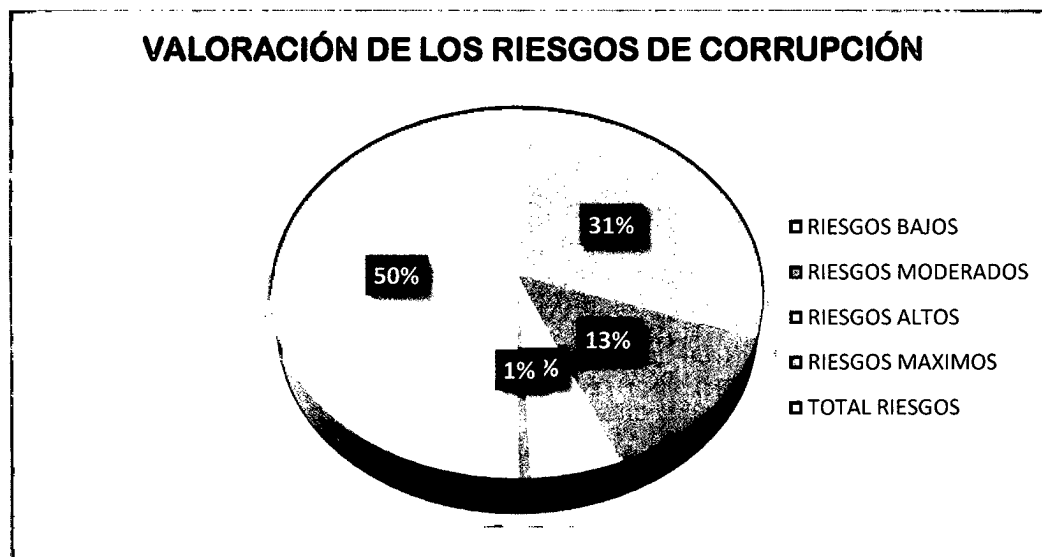
823.25.01.0051.18

RIESGOS IDENTIFICADOS/PROCESOS EN LA EAAAY VIGENCIA 2017



IMPACTO DE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS VIGENCIA 2017

De igual manera se evidencio que dentro del análisis de impacto de los sesenta y cuatro (64) riesgos, identificados en el Mapa de riesgos de Corrupción, treinta y nueve (39) de ellos son de valoración baja, 17 son de valoración moderada, siete (7) son de Alto Riesgo y solo se identificó un (1) riesgo de máximo nivel.



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

823.25.01.0051.18

6.3.2 SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se evidenció que aunque la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, no desarrolla una estrategia antitrámites, si desarrollaron actividades que para facilitar el acceso a los trámites y servicios que presta la EAAAY.

- **Subcomponente Identificación de trámites:** se evidenció que la Oficina de sistemas realizó el inventario de trámites en el SUIT, se subieron 14 trámites y 2 OPAS, en la Plataforma SUIT y se realizaron 12 registros durante el año 2017.
Se realizó socialización del inventario de trámites en el SUIT a gerencia, directores, oficina jurídica, prensa, control interno, planeación y oficina de PQR dentro del comité de gobierno en línea realizado el 5 de diciembre de 2017 de acuerdo acta No. 01 de 2017. Igualmente se publicaron en la página Web en el link www.eaaay.gov.co/tramites y servicios o en la página <https://www.nomasfilas.gov.co>
- **Subcomponente Racionalización de tramites:** se verifico que se viene optimizando el proceso de tramites en la página Web de la Empresa, desde el mejoramiento de la visualización de la página optimizando el texto, evidenciando que los usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo puede consultar, imprimir y realizar sus pagos en tiempo real.

6.3.3 TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo a lo verificado en cada uno de los subcomponentes dentro del componente de rendición de cuentas se cumplieron las siguientes actividades:

- **Subcomponente: Información de Calidad y en lenguaje Comprensible:** Para este subcomponente se formularon dos (2) actividades cuya verificación se evidencia en la generación del informe N° 001.17 de Gestión Rendición de Cuentas Anual del año 2016 el día 1 de marzo de 2017 publicándose ese mismo día en la página Web de la empresa en el Link www.eaaay.gov.co/participacion-ciudadana/control-y-rendicion-de-cuentas.
- **Subcomponente: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones aplicando la Transparencia un Principio Triple A.**
Para este componente se proyectaron tres (3) actividades donde se verifico:
- **El desarrollo de Audiencias públicas**, lideradas por la Oficina de Responsabilidad Social con un total de veintiún (21) audiencias públicas en el 2017, llegando a veintidós mil doscientos veinticinco (22.225) usuarios

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	INFORMES		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0051.18

de los barrios Nogal, floresta, Torres del silencio, Villa Lucia, remanso, villa Nelly, bicentenario, vencedores, ciudadela san Jorge, Américas, el libertador, Casiquiare II, Xiruma, Brisas del llano, bosques de San Martín, Remanso, los heleichos, Juan Pablo y comuna II, demostrado en videos, informes, Actas de reuniones y planillas de asistencia.

- **El desarrollo de Diálogos con los líderes comunitarios**, a través de diferentes canales de comunicación con presidentes de JAC y Ediles, actividades que se constataron con las actas de socialización y registros fotográficos.

- **La Ejecución del Programa Radial Charlas Triple A**, actividad liderada por la oficina de Prensa donde se emitieron 13 programas en el año 2017, en dos emisoras de ámbito local.

➤ **Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y Rendición de cuentas:** Se desarrolló el Programa "Conozcamos Nuestra Empresa" con la realización de 28 visitas a todas las sedes de la empresa en cada visita. (PTAP; Relleno sanitario; Pozos Profundos y PTAR) donde participaron a líderes comunales, instituciones y funcionario de la EAAAY, el registro de esta visitas se pueden pudieron verificar en los videos de visitas, Formatos de inscripción a Visitas y los informes de participación ciudadana.

➤ **Subcomponente: Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A:** El día 31 de marzo de 2017, se realizó audiencia pública el Aula múltiple de la Triada, con la asistencia de líderes comunales y usuarios de los servicios que presta la Empresa y se realizó el informe de evaluación de Rendición de cuentas el día 4 de mayo de 2017 por parte de la Oficina de Planeación.

6.3.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a lo verificado para este componente se evidencio en cada uno de sus subcomponentes las siguientes acciones:

➤ **Subcomponente Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:** Para este subcomponente se estableció una actividad con una sola meta donde se verificó que el profesional de la Oficina de PQR presentó los informes N° 831.25.01.0111.17 del 06/03/2017, Informe de Diagnóstico Estado actual de la oficina de PQR y el informe N° 831.25.01.0411.17 del 12/09/2017 - Propuesta del organigrama para la Oficina de PQR.

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

823.25.01.0051.18

➤ **Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención:** Se proyectó una actividad con una única meta se verifica que la Oficina de PQRS elaboró el informe de mejoramiento N°. 831.25.01.0392.17 del 28/08/2017 donde se presentan: - capacitación trabajo en equipo, avances de la oficina de PQR, socialización procedimientos de PQR, conozcamos nuestra factura, protocolo de atención al ciudadano, y el taller de redacción y signos de puntuación.

➤ **Subcomponente Talento Humano:** Se formuló la actividad de capacitación donde se verifico que durante el primer trimestre se realizaron tres capacitaciones: ley 142 de 1994, diagnóstico de la oficina de PQR, contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado, de las cuales dos fueron calificadas por la oficina de control interno. Durante el segundo trimestre se realizaron tres capacitaciones: Fecha: 10/05/2017, tema Resolución 720 DE 2015, Fecha: 15/05/2017 tema Creación códigos de ruta, Fecha: 28/06/2017 tema Cobro de medidores y otros conceptos en liquidación de matrículas.

Durante el tercer y cuarto trimestre se realizaron dos capacitaciones: - 17/08/2017, tema Importancia del trabajo en equipo, Avances en la oficina de PQR (febrero - agosto de 2017), socialización de los procedimientos de la oficina de PQR, Protocolo de atención al usuario, conozcamos nuestra factura, taller de redacción y fecha 24/11/2017 tema Creación códigos de ruta. Se realizaron cuatro capacitaciones de las cuales no se genero el registro de asistencia, en normatividad, SUI.

➤ **Subcomponente Normativo y procedimental:**

Se formuló una actividad y se evidencia su cumplimiento en el primer trimestre del 2017 donde se cumplió con la meta, verificando que la Oficina de PQRS actualizó la caracterización y los siguientes procedimientos: 1. Vinculación de usuarios nuevos, 2. recepción, trámite, respuesta, notificación y archivo de las PQRS escritas, verbal, telefónica, correo electrónico y fax, 3. identificación, trámite, análisis y cierre de desviaciones significativas positivas, 4. paz y salvo, 5. disponibilidad y viabilidad del servicio.

➤ **Subcomponente Relacionamento con el ciudadano:**

Se proyectó una actividad y se evidencia el cumplimiento de la meta mediante informe No. 831.25.01.0336.17 del 14 de julio de 2017 realizo las primeras 30 encuestas de satisfacción, donde 25 personas manifestaron su grado de satisfacción excelente y el segundo informe de satisfacción del

 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 05		

823.25.01.0051.18

segundo semestre 2017, se genera a 30 de enero de 2018, y se aplicó la encuesta a 174 usuarios donde 130 manifestaron recibir una atención excelente y buena por parte de los funcionarios de la EAAAY.

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

Para el desarrollo de este componente la EAAAY se proyectaron dentro de los cinco (5) subcomponente ejecutar seis (6) actividades.

➤ **Subcomponente Lineamientos de transparencia Activa Aplicando "la Transparencia un Principio Triple A":** Se adelantó verificación de la información publicada en la página y se evidencia que la Empresa publicó durante el año 2017 información correspondiente a Plan de acción 2017, Plan de Compras 2017. Plan de Gestión y resultados 2016-2018, informe de indicadores y los informes de ley de la oficina de control interno.

➤ **Subcomponente Lineamientos de transparencia Pasiva Aplicando "la Transparencia un Principio Triple A":**

Se verifico que la Oficina de PQRS recibió a 10.344 PQR a diciembre de 2017 entre verbales, escritas, telefónicas y electrónicas. De las cuales 6.141 fueron por el servicio de acueducto, 3.109 fueron por el servicio de alcantarillado y 1.094 por el servicio de aseo. Estad PQRS se encuentran registradas en el Software de Gestión Comercial.

De estas 10.344 PQRS, 4.014 fueron peticiones, 6.292 reclamaciones, 8 recursos de reposición y 30 recursos de reposición y en subsidio de apelación ante la SSPD y se verifica que estas PQRS fueron atendidas cumpliendo los términos legales.

➤ **Subcomponente Elaboración de Instrumento de Gestión de la información:**

Se evidencia que la oficina de sistemas realizó el inventario de toda la información publicada en la página Web durante el año 2017, donde se realizaron actualizaciones de informes, de boletines y noticias de la EAAAY. De igual manera se determinaron criterios para la elaboración de comunicados y publicaciones en redes sociales. En los boletines se anexan imágenes y audios de apoyo. En redes sociales se modificó la redacción aun ambiente Web 2.0.

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

823.25.01.0051.18

- **Subcomponente Criterio Diferencial de Accesibilidad.**
Se evidencia que no se adelantaron actividades para divulgar información en formatos alternativos comprensibles para todos los grupos étnicos
- **Subcomponente Monitoreo y acceso a la información Pública:**
Se verificó que la oficina de PQRS realizó dos informes semestrales de PQR del año 2017 y se publicaron en la página Web de la EAAAY.

6.3.6 SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES

- **Subcomponente Código de Ética Aplicando la Transparencia Triple A**

Se verificó que la oficina de responsabilidad social desarrolló la campaña de sensibilización de cultura organizacional enfocada a la transparencia como un principio triple A y la importancia del código de ética. Esta actividad se evidenció en los registros fotográficos y piezas publicitarias.

- **Comité de Convivencia**

Se evidencia que el comité de convivencia laboral de la EAAAY con apoyo de ARL Positiva desarrollaron, tres jornadas de sensibilización y capacitación a los trabajadores de la empresa donde se les dio a conocer lo que es el comité como medio para solucionar conflictos entre trabajadores, de igual manera lo que es Acoso Laboral y el procedimiento interno para el manejo y atención de quejas.

El Comité de convivencia laboral de la EAAAY, realizó comités periódicos durante la vigencia 2017, donde han atendiendo las quejas presentadas por los trabajadores por presunto acoso laboral.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.788-4	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0051.18

7. FORTALEZAS

- Las mejoras y ajustes realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2017, muestran el interés de la actual administración de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, por fortalecer los instrumentos de apoyo a la gestión que permitieran a los funcionarios de diferentes áreas y dependencias a direccionar los objetivos de la gestión institucional en el marco de la prevención y el control de la corrupción.
- El desarrollo de actividades en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017, que evidencian el compromiso de cada una de las dependencias de la Empresa, de cada uno de los directores y de los jefes de proceso por fortalecer y mejorar la gestión institucional en el marco de la normatividad y de los objetivos de la EAAAY.

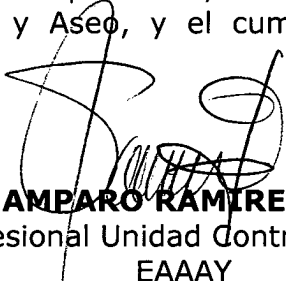
	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0051.18

8. RECOMENDACIONES

- Para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, la empresa debe establecer un diagnóstico de cuáles son los hechos susceptibles de corrupción y en qué estado están cada uno de los componentes que hacen parte del Plan al finalizar la vigencia 2017.
- Definir los líderes de proceso que van estar encargados de desarrollar las acciones en el plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018 elaborando conjuntamente el Plan y una vez aprobado realizar actividades de socialización del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, de manera que se conozca al interior de la toda la Empresa.
- Realizar la actualización de la política de administración del riesgo de forma práctica, entendible, con definición de objetivos, estrategias, acciones a cumplir, tiempos y responsables aplicando los parámetros de la guía de Administración del riesgo del DAFP.
- Se recomienda implementar la política de racionalización de tramites de conformidad a la Guía para racionalización de tramites del DAFP, buscando desarrollar acciones para reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y crear espacios no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y pagina web.
- Se recomienda fortalecer los mecanismos para la mejorar de la Atención al ciudadano con la capacitación de los funcionarios que atienden directamente a los usuarios y ciudadanos incluyendo en el Plan de Capacitación 2018 los temas correspondientes.
- Se recomienda implementar la Política de Transparencia Triple AAA en cumplimiento de la ley 1712 de 2014, y ejecutar la matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación la cual mide el estado de aplicación de esta ley dentro de la EAAAY.

Las recomendaciones del presente informe, si bien conforme a la normatividad vigente no son de obligatorio cumplimiento, buscan el mejoramiento de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo, y el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.


SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA
 Profesional Unidad Control Interno
 EAAAY