

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

813.25.01.317.21

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AL 30 DE ABRIL DE 2021.
FECHA:	07 de Mayo de 2021
ELABORO:	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad Control Interno
OBJETO:	DAR A CONOCER EL GRADO DE AVANCE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021.
DESTINATARIOS	JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente
	SEBASTIÁN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial
	CARLOS ANDRES CORREGIDOR BENAVIDES Director Administrativo
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación
	DIANA SILVA BAUTISTA Profesional unidad Prensa
	CESAR BARRERA RIVEROS Profesional unidad de sistemas
	FREDDY LARROTA CANTOR Profesional Unidad PQRS

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 30 DE ABRIL DE 2021

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

813.25.01.317.21

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2614 de 2012 y a la Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021 de la EAAAY.

Verificar el avance de las actividades planteadas dentro en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano vigencia 2021 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 2021 a 30 de Abril de 2021, conforme al formato de seguimiento.

3. METODOLOGIA

La Unidad de Control Interno de la EAAAY realiza de seguimiento a los avances de las acciones de cada uno de los componentes en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano programadas, revisando los alcances logrados a 30 de abril de 2021, aplicando los formatos de seguimiento al PAAC a fin de verificar el avance en cada una de las acciones proyectadas.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL DE 2021

La unidad de Control interno en cumplimiento al seguimiento al Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2021, evidenció que este plan fue aprobado mediante Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021 y se encuentra publicado en el link <https://eaaay.gov.co/media/zpnfgif0/res-0173-21-plan-anticorrupti%C3%B3n-2021.pdf>

El Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2021 de la EAAAY, está compuesto por los seis (6) componentes exigidos en las estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano en su versión 2:

- ✓ Primer componente - Gestión del Riesgo de Corrupción.
- ✓ Segundo componente - Racionalización de 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 - Código de Ética y Comité de Convivencia Laboral.

De esta manera se realizó el seguimiento a los avances alcanzados en cada una de las actividades de cada componente del PAAC 2021 a 30 de abril 2021.

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

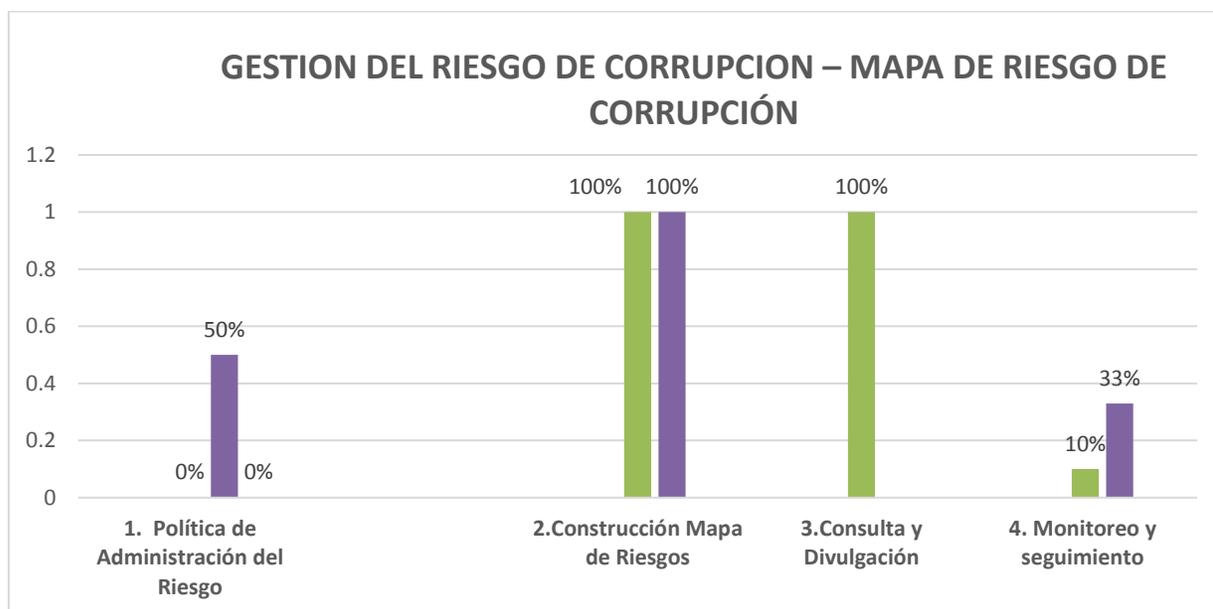
813.25.01.317.21

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 1:				
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN				
Objetivo:	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE % A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES- DESCRIPCIÓN DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Política de Administración del Riesgo	Ajuste y/o actualización de la Política de Administración de Riesgo. (En el caso de ser necesario)	Ajustes realizados	0%	
	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	100%	A través de correo electrónico y publicación en las carteleras de la empresa se socializó la política de administración de riesgos y los riesgos identificados para la empresa
	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	0%	
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción y (En el caso de ser necesario)	Actualización y/o ajuste de los Riesgos	100%	Se ajustaron y actualizaron los mapas de riesgos mediante mesas Trabajo y se adoptados como parte del Primer componente del PAAC mediante resolución N° 173.21.
	Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales	100%	Se Publicó y socializó a través de correo electrónico y publicación en las carteleras de la empresa se socializó mapa de riesgos. También se publicó en la web https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/

813.25.01.317.21

3. Consulta y Divulgación	Socializar mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios de la EAAAY y grupos de interés	Actas de Socialización, folleto informativo y publicación en la página web	100%	A través de correo electrónico y publicación en las carteleras de la empresa se socializó mapa de riesgos. También se publicó en la web https://www.eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/
4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	10%	La oficina de cartera cumplió con la evidencia de las acciones de prevención ante los posibles riesgos de corrupción de esa dependencia, desarrollando capacitaciones sobre conductas disciplinarias y penales en el ejercicio de las funciones. Capacitación dictada por: Jenny Consuelo Cáceres // Jefe de Control Interno Disciplinario // Evidencia: Registro de Asistencia
	Seguimiento al mapa de riesgos mediante la identificación y evaluación de los riesgos asociados a cada proceso	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	33%	Con el presente seguimiento se evidencia el cumplimiento de identificación y evaluación de riesgos por parte de todas las dependencias de la EAAAY



813.25.01.317.21

Se observa en el primer componente del PAAC 2021, Gestión del Riesgo de corrupción, un avance a 30 de abril de 2021 del 50%, 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 10% y 33%, teniendo en cuenta que estas actividades están programadas para desarrollarse gradualmente durante el año.

4.1.1. Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción 202.

El mapa de riesgos de la EAAAY para la vigencia 2021, se encuentra publicado en la página en el link: <https://eaaay.gov.co/media/b2wd0wra/consolidados-matriz-de-riesgos.pdf>, donde se puede observar los mapas de riesgos por cada una de las direcciones y dependencias.

CONSOLIDADO DE VALORACION DE RIESGOS POR NIVEL DE IMPACTO			
DIRECCIÓN	DEPENDENCIA	Nº RIESGOS	IMPACTO
GERENCIA	PLANEACIÓN	2	BAJO
	GESTIÓN CONTRACTUAL	3	BAJO
		2	ALTO
		1	MODERADO
	PRENSA Y COMUNICACIÓN	1	ALTO
	CONTROL INTERNO	2	MODERADO
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	MODERADO
7		ALTO	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	ALMACÉN	1	ALTO
		1	BAJO
	ARCHIVO	1	MODERADO
		2	ALTO
	RECURSOS HUMANOS	2	MODERADO
		1	BAJO
	SISTEMAS	2	MODERADO
	SISTEMAS	3	BAJO
	CONTABILIDAD	2	BAJO
	PRESUPUESTO	2	BAJO
PRESUPUESTO	1	MODERADO	
TESORERÍA	7	BAJO	
DIRECCIÓN COMERCIAL	CARTERA	1	BAJO
	FACTURACIÓN	2	BAJO
	PQR	1	MODERADO
	MEDIDORES	5	BAJO
		1	BAJO
DIRECCION TECNICA	ACUEDUCTO	4	BAJO
	ALCANTARILLADO	2	BAJO
	AMBIENTAL	2	BAJO
	LABORATORIO AGUA	2	BAJO
	SEGURIDAD INDUSTRIAL	3	MODERADO
		2	ALTO
	POTABILIZACIÓN AGUA	4	BAJO
	PTAR	3	BAJO
	CATASTRO	1	BAJO
	PROYECTOS	1	BAJO
	ELECTROMECHANICA	2	BAJO

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

813.25.01.317.21

DIRECCIÓN ASEO	ACTIVIDADES DEL DIRECTOR ASEO	1	BAJO
		1	ALTO
	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	2	BAJO
		1	MODERADO
		1	ALTO
	RELLENO SANITARIO	3	BAJO
		1	MODERADO
	APROVECHAMIENTO	4	BAJO
	CLUS	3	BAJO

CONSOLIDADO RIESGOS POR IMPACTO		
TOTAL, RIESGOS IMPACTO BAJO	62	BAJO
TOTAL, RIESGOS IMPACTO MODERADO	17	MODERADO
TOTAL, RIESGOS IMPACTO ALTO	17	ALTO
	96	

Se observa que las diferentes dependencias de la EAAAY, identificaron posibles riesgos de corrupción y de gestión, sumando un total de noventa y seis (96) donde sesenta y dos (62) riesgos con valorizados con zona de impacto bajo, diecisiete (17) riesgos con valorizados con zona de impacto moderado y diecisiete (17) riesgos con valorizados con zona de impacto alto.

4.2. SEGUIMIENTO SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 2:				
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				
Objetivo:	Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCIÓN DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Identificación de Tramites	Establecer el inventario de tramites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de Gobierno Digital de la EAAAY. Especificando si son trámites u OPAS	Realizar un inventario de trámites y OPAS registrados en la plataforma SUIT y revisar cada uno si hay alguna actualización o cambio de normativa.	33%	En plataforma SUIT contamos con 13 Tramites y 3 OPAS registrados, estos tramites 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. Revisando cada Tramite en la plataforma SUIT se encontraron las siguientes inconsistencias: 31504 - Cambio de tarifa de servicio público; fecha de proceso está 1 mes y este se debe realizar de inmediato. 16646 - Conexión servicios públicos; fecha de proceso está 24 horas y se este proceso se puede realizar hasta 15 días hábiles. 47884 - Factibilidad de servicios públicos; fecha de proceso está 1 día hábil y este proceso se puede realizar en un tiempo de 12 a 45 días. 47627 - Suspensión del servicio público; ítem medios de realizar esta parcialmente, donde este proceso es presencial; en ítem tiempo de obtención está en 60 días y este debe ser un día hábil. Se envió al correo electrónico a la Ing Clara Isabel Gonzalez Lugo <cgonzalez@funcionpublica.gov.co> (Asesora Regional funcion publica) solicitando cambios de los tramites aprobados en plataforma SUIT de la
	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	33%	Se enviaron correos a las diferentes dependencias encargadas de los tramites y OPAS, socializandolos y solicitando el total mes a mes de cada proceso, dicha informacion se lleva en una plantilla en excel, al igual son cargados en plataforma SUIT año 2021 (enero, febrero, marzo, abril)

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

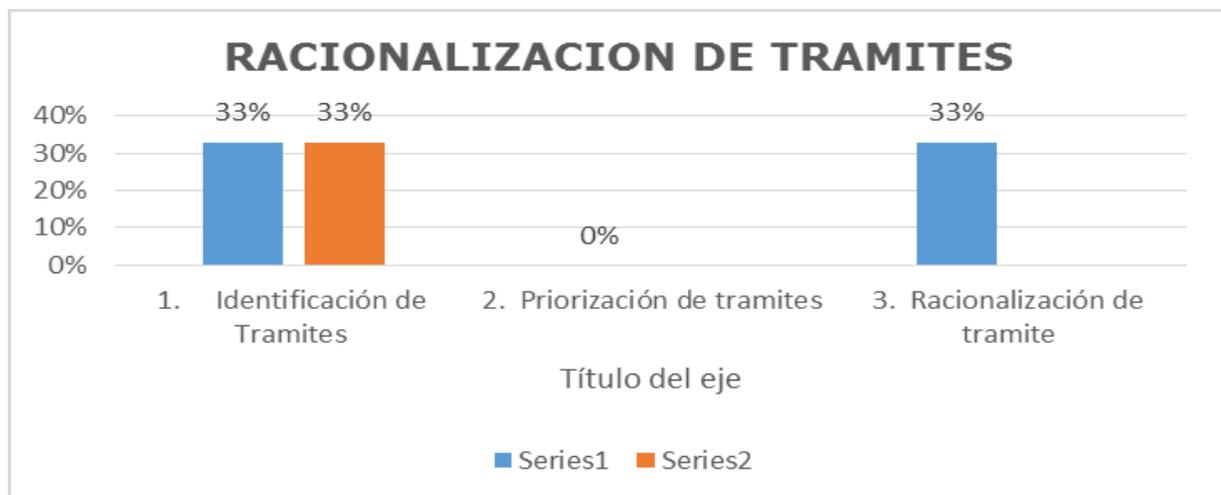
Versión 05

813.25.01.317.21

<p>2. Priorización de tramites</p>	<p>Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar tramites)</p>	<p>Estrategia de Racionalización de tramites</p>	<p>0%</p>	
<p>3. Racionalización de tramite</p>	<p>Optimización de tramites al ciudadano vía Web</p>	<p>Visualización asertiva de los trámites y OPAS aprobados por el DAFP y registrados tanto en la plataforma SUIT como en nuestra la página web www.eaaay.gov.co</p>	<p>33%</p>	<p>Tramites aprobados por DAFP: 1. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. 2. Factibilidad de servicios públicos. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo). 4. Suspensión del servicio público. 5. Restablecimiento del servicio público. 6. Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo). 7. Instalación temporal del servicio público. 8. Independización del servicio público. 9. Cambio de tarifa para hogares comunarios o sustitutos del Bienestar Familiar. 10. Cambio de tarifa de servicios públicos. 11. Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público. 12. Cambios en la factura de servicio público. 13. Denuncio del contrato de arrendamiento. OPAS aprobadas po DAFP: 14. Reporte historial de pagos. 15. facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias. 16. Duplicado del recibo de pago. Estos 13 tramites y 3 OPAS se encuentran en plataforma SUIT, pagina https://www.gov.co/ (trámites, servicios e información del Estado colombiano) y en nuestro portal web www.eaaay.gov.co.</p>

Dentro del seguimiento al segundo componente Racionalización de tramites del PAAC, se pudo observar un avance de cumplimiento del 22%, el subcomponente racionalización de tramites al ciudadano vía web, se ha estado desarrollando en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, puesto que se ha realizado la Visualización asertiva de los trámites y OPAS aprobados por el DAFP y registrados tanto en la plataforma SUIT como en nuestra la página web www.eaaay.gov.co.

Estos alcances en el segundo componente del PAAC, se observan en la siguiente gráfica:



 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	

813.25.01.317.21

4.3. SEGUIMIENTO TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE N°3:				
RENDICIÓN DE CUENTAS				
Objetivo:	Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES- SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Elaborar informe de gestión vigencia 2020	publicación en la página web	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/uj3aolgg/informe-de-gesti%C3%B3n-2020.pdf
	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	0%	No se evidencia avance a 30 abril 2021
	Elaborar informe de control social vigencia 2020	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	100%	https://www.eaaay.gov.co/media/f2lnuvin/informe-control-social.pdf
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020	Evento realizado	100%	Se ha estado socializando en la pagina web, y se realizo un video, asi mismo se realizaron los siguientes informes: Informe N° 0326.20, informe N° 0334.20, informe N° 0618.20. (Esta actividad debio se programada vigencia 2021)
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	25 eventos realizados	0%	A 30 de Abril 2021 no se cumplio con esta actividad, debido a las restricciones por Pandemia Covid 19
	Diálogos triple A (aliados estratégicos, ediles, juntas de acción comunal de barrios y áreas de influencia)	10 eventos realizados	0%	A 30 de Abril 2021 no se cumplio con esta actividad, debido a las restricciones por Pandemia Covid 19

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

813.25.01.317.21

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de audiencias públicas con comunidades	2 eventos realizados	0%	A 30 de Abril 2021 no se cumplió con esta actividad, debido a las restricciones por Pandemia Covid 19
	Publicaciones de boletines o mensajes de responsabilidad social	4 boletines o mensajes en medios masivos	50%	Se realizó la publicación del boletín 030,20, resaltando las acciones del área de responsabilidad social en el último año. Se deben reportar acciones 2021.
	Publicación de la gestión relacionada con Responsabilidad Social (Informe de progreso del año anterior, publicaciones de avances y principales resultados)	3 publicaciones en medio escrito local de amplia circulación o página web	50%	Se realizó la publicación de la separata especial de Responsabilidad Social en el periódico Nuevo Oriente, con un consolidado de las acciones relevantes en el año 2020, se realizó contrato con la empresa prestadora N° 0309.20. Se deben reportar acciones 2021.
4. Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio	Resultados de la encuesta de percepción	0%	Actividad para cumplir una vez se realice el informe de Rendición de cuentas 2021
	Informe general de la Rendición de cuentas	Informe socializado con el nivel directivo	0%	Actividad para cumplir una vez se realice el informe de Rendición de cuentas 2021
	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%	Seguimiento para cumplir una vez se realice la actividad de rendición de Cuentas de la EAAAY 2021.

En el componente Rendición de cuentas que funciona como mecanismo administrativo de articulación de la EAAAY con los grupos de interés se proyectaron doce (12) actividades, verificamos los avances alcanzados a 30 de abril de 2021 Aunque la empresa por su naturaleza no está obligada a crear una estrategia de rendición de cuentas, dentro de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estableció los lineamientos propios para suministrar información a los usuarios y a los ciudadanos de Yopal sobre los resultados de la gestión de la EAAAY.

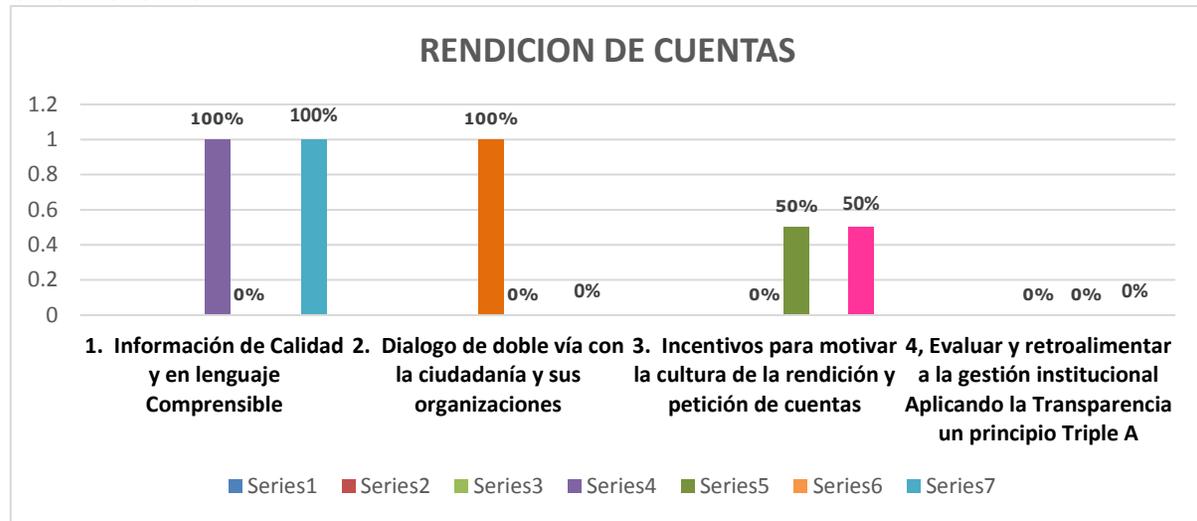
De esta manera a 30 de abril 2021 se observa un avance del 33%, en el Componente de Rendición de Cuentas como producto del cumplimiento en un 100% en dos de las tres actividades del subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible, por cumplimiento en un 100% de una de las tres actividades del subcomponente Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y por cumplimiento en un 50% de dos actividades de las tres programadas en el subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Se observan actividades proyectadas y cumplidas con la vigencia anterior año 2020, por lo que se recomienda realizar los ajustes pertinentes.

A continuación se observa en la gráfica se representa los avances obtenidos en cada una de las actividades programadas del componente de Rendición de Cuentas dentro del PAAC 2021.

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

813.25.01.317.21



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 4:				
ATENCIÓN AL CIUDADANO				
OBJETIVO:	Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCIÓN DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Realizar informes cada semestre a la alta dirección, para el avance de las metas y tomar las decisiones necesarias para lograr los objetivos propuestos.	2 - Informes	100%	Informe 831.25.01.0191.21 del 08/04/2021 - INFORME SALIDA A DISFRUTE PERIODO DE VACACIONES OFICINA DE PQR Informe 831.25.01.0188.21 INFORME ACUERDO DE GESTIÓN SSPD - PRESENTAR LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLARON EN LA OFICINA DE PQR EN CUMPLIMIENTO DE LO PROGRAMADO POR LA SSPD EN EL ACUERDO DE GESTIÓN SUSCRITO CON LA SSPD - MESES DE FEBRERO 2021 Y MARZO 2021
	Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	100%	Documento aprobado en comité de MIPG del el 27 de octubre de 2020.
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.	Entrega de Celular con Plan de Minutos y Datos - Computador	90%	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de APP página WEB de PQR en línea Implementación de CHAT interactivo con la ciudadanía. Mejoras en nuestro sitio WEB www.eaaay.gov.co en cuanto tramites en línea como pago botón PES y avalpay, imprimir facturas, consultar pagos, entre otros. Implementación de la línea 116 para llamadas desde celular de operadores movistar y claro. (Se vinculo a la funcionaria VIVIAN PEREZ, mediante CPS para apoyar el proceso de llamadas telefonicas de la línea 116 (a 30/04/2021 - 66 LLAMADAS QUE TIENEN REGISTRO) y celular 3153633277 (A 30/04/2021 - 187 LLAMADAS CON REGISTRO), correos institucionales pqr@eaaay.gov.co (A 30/04/2021 - 1.141 CORREOS TRAMITADOS), a partir del 01/06/2021 se inicia 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, oficina de la bendición y dos mas para el inspector y mensajero.

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

813.25.01.317.21

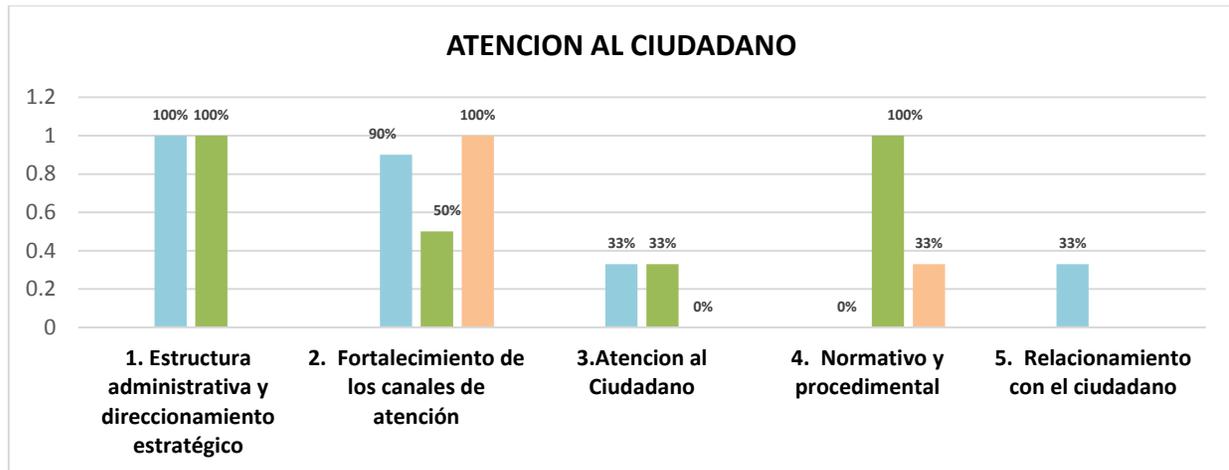
	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	50%	A 30 de abril de 2021 se recibieron 53 PQR mediante la página WEB a las cuales se les dio su respectivo trámite, respuesta y notificación.
	Actualización de procedimientos respecto de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.	Procedimiento actualizado y creación de formatos	100%	51.13.10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA aprobado en comité de MIPG el 27 de octubre de 2020.
COMPONENTE N° 4. 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	33%	Se realizaron reuniones para socializar directrices institucionales para ATC, MATRICULAS y CREACION DE PQR, con lo cual se proyecta la circular NO. 831.12.00.0059.21 del 13/05/2021.
			33%	Se solicitó a la SSPD mediante correo electrónico capacitación para el mes de julio en temas de ATENCIÓN AL USUARIO, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, MODELOS TARIFARIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO Y CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios.	Realizar 1 campaña	0%	
4. Normativo y procedimental	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.	Realizar Informe diagnóstico	0%	
	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	0%	
	Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Elaboración de procedimiento	100%	51.13.11 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS aprobado en comité de MIPG del 27 de octubre de 2020.
	Publicar en la página web la siguiente información - Mecanismos Para La Atención Al Ciudadano - Localización Física, Sucursales O Regionales, Horarios Y Días De Atención Al Público - Derechos De Los Ciudadanos Y Medios Para Garantizarlos (Carta De Trato Digno) - Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad - Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información	Solicitar a la oficina de sistema clave para cargue de información y/o hacer entrega de la información mencionada para publicarla en la página web	33%	ACTIVIDAD EN PROCESO
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	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	

813.25.01.317.21

	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC.	Herramienta habilitada en la página WEB	50%	A 30 de abril de 2021 se recibieron 53 PQR mediante la página WEB a las cuales se les dio su respectivo trámite, respuesta y notificación.
	Actualización de procedimientos respecto de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo los recursos a los que tiene derecho el solicitante si no está de acuerdo con la respuesta.	Procedimiento actualizado y creación de formatos	100%	51.13.10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA aprobado en comité de MIPG el 27 de octubre de 2020.
COMPONENTE N° 4. 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	33%	Se realizaron reuniones para socializar directrices institucionales para ATC, MATRICULAS y CREACION DE PQR, con lo cual se proyecta la circular NO. 831.12.00.0059.21 del 13/05/2021.
			33%	Se solicitó a la SSPD mediante correo electrónico capacitación para el mes de julio en temas de ATENCIÓN AL USUARIO, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS, MODELOS TARIFARIOS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO Y CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES.
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios.	Realizar 1 campaña	0%	
4. Normativo y procedimental	Realizar diagnóstico del cumplimiento de la NTC 6047, donde se incluya un capítulo de recomendaciones y plan de acción a seguir.	Realizar Informe diagnóstico	0%	
	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	0%	
	Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Elaboración de procedimiento	100%	51.13.11 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS Y/O SUSCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS aprobado en comité de MIPG del 27 de octubre de 2020.
	Publicar en la página web la siguiente información - Mecanismos Para La Atención Al Ciudadano - Localización Física, Sucursales O Regionales, Horarios Y Días De Atención Al Público - Derechos De Los Ciudadanos Y Medios Para Garantizarlos (Carta De Trato Digno) - Mecanismos Para Presentar Quejas Y Reclamos En Relación Con Omisiones O Acciones De La Entidad - Informe De Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Y Solicitudes De Acceso A La Información	Solicitar a la oficina de sistema clave para cargue de información y/o hacer entrega de la información mencionada para publicarla en la página web	33%	ACTIVIDAD EN PROCESO
5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	0%	

813.25.01.317.21



En el componente N° 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano se evidencia un avance del 56% a 30 de abril 2021, ya que se observa que se programaron actividades que ya estaban ejecutadas en la vigencia 2020.

Este avance del 56% de debe a cumplimiento en el 100% de las dos actividades del subcomponente Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, del cumplimiento del 50%, 90% y 100% de las actividades del subcomponente fortalecimiento de los canales de atención, del alcance en un 33% de dos de las actividades del subcomponente atención al ciudadano del cumplimiento en un 100% del subcomponente normativo y procedimental y del avance de un 33% de la actividad del subcomponente relacionamiento con el ciudadano.

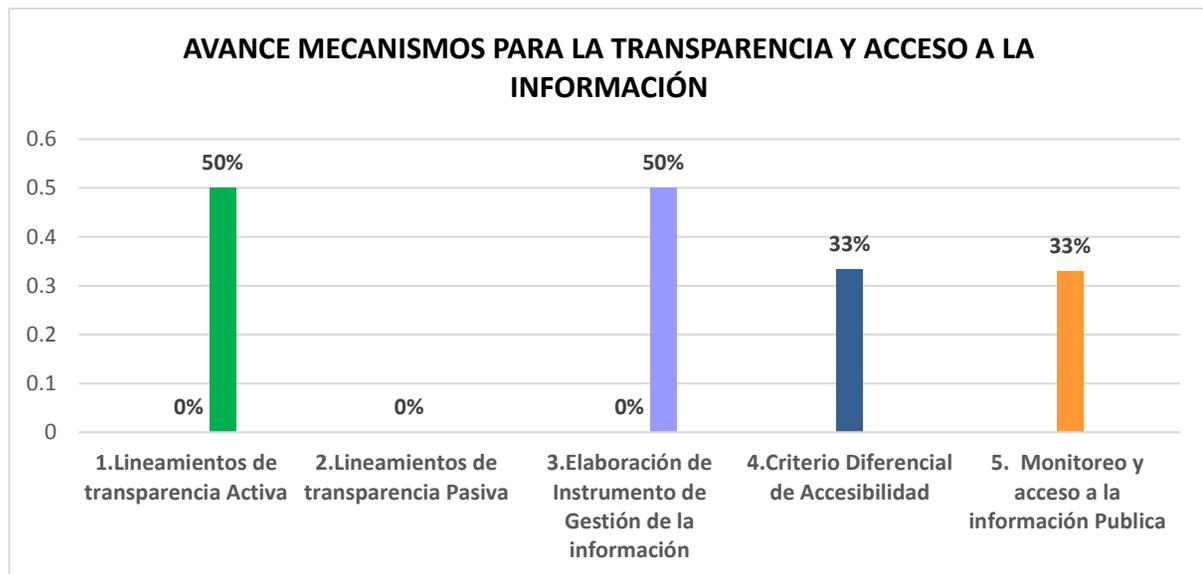
Dentro del seguimiento al cumplimiento a las actividades del cuarto componente del PAAC 2021, se observan actividades que fueron planificadas y cumplidas en el PAAC 2020, por lo que se recomienda realizar los ajustes necesarios.

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 5:				
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Objetivo:	Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES- DESCRIPCIÓN DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Lineamientos de transparencia Activa	Aplicar la matriz ITA de verificación de la Procuraduría general de la Nación	Informe de seguimiento	0%	
	Mantener disponible para consulta la información requerida en la Ley 1712 de 2014 y demás información relacionada con transparencia	Actualización página web	50%	Actividad continua
2. Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de seguimiento	0%	

813.25.01.317.21

3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventario semestral de Información publicada	0%	
	Política de comunicaciones	1 - Socialización política de comunicaciones de la EAAAY	50%	Sin embargo, ante el proceso de seguimiento con Auarating se ha dado la observación de realizar una actualización a la misma, respecto al procedimiento de información y notificación de suspensiones de servicios a los usuarios, lo cual será sometido a revisión y aprobación en el próximo comité MIPG del mes de junio
4.Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar información en formatos alternativos comprensibles para los grupos con discapacidad auditiva y del lenguaje	Incluir en un video en redes sociales apoyo visual en lenguaje de señas	33%	La oficina de prensa se encuentra desarrollando la producción de un video institucional de presentación, sobre el funcionamiento de la entidad para la prestación de los servicios, se inició gestión para el apoyo de un personal especializado en lenguaje de señas para su inclusión en este material.
5. Monitoreo y acceso a la información Pública	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	33%	En planilla de excel se registra los oficios remitidos por la oficina de archivo y procesos, donde se clasifica y se hace seguimiento desde la recepción hasta el archivo de la respuesta, con lo cual a abril de 2021 se tiene unos ejemplos de solicitud de información con radicados No. 140.21, 386.21, 2818.21, 2890.21 y 3301.21.



En el componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información se programaron siete (7) actividades para alcanzar los cinco subcomponentes determinados para que la EAAAY mejore y garantice el derecho de acceso a la información pública. Dentro del seguimiento se observa que se alcanzó un avance del 28% como consecuencia del avance de un 50% de una de las actividades del subcomponente lineamientos de transparencia activa, por el avance en un 50% de una de las actividades del subcomponente elaboración de instrumentos de gestión de la información, por el avance de un 33% de la actividad del subcomponente criterio diferencial de accesibilidad y en igual porcentaje en la actividad del subcomponente monitoreo y acceso a la información pública.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

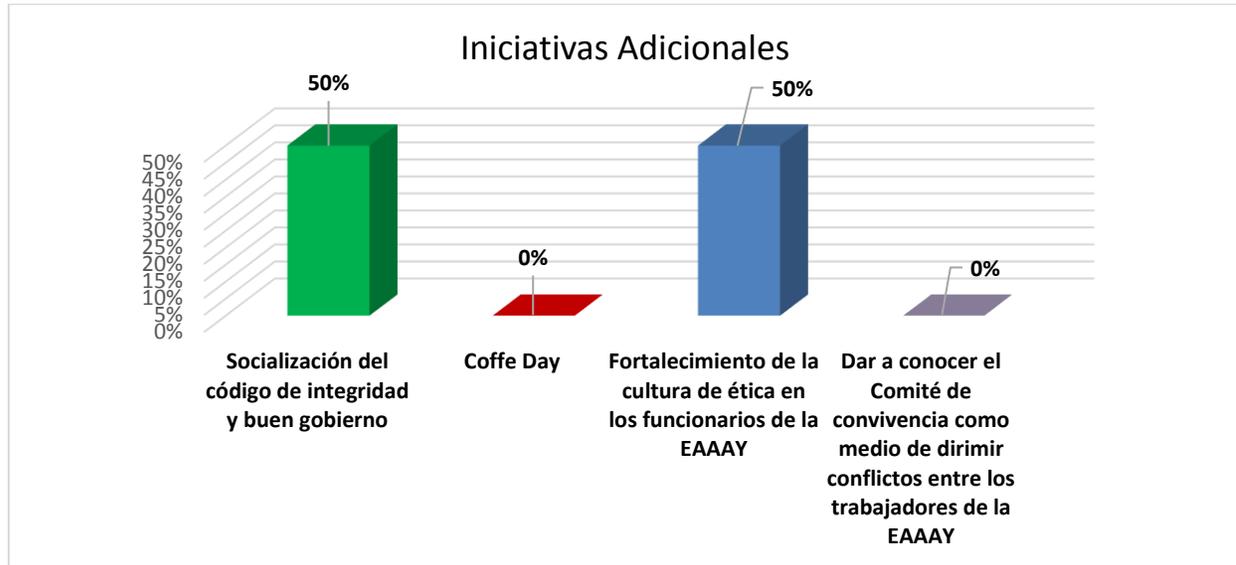
Versión 05

813.25.01.317.21

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

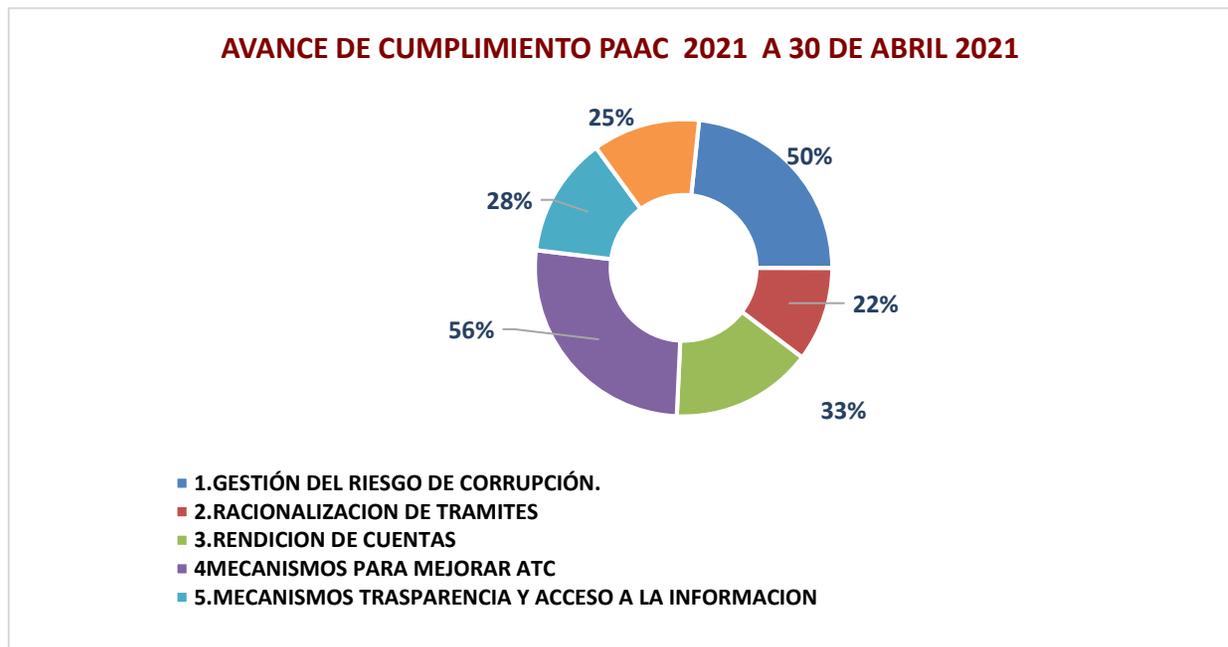
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE N° 6:				
INICIATIVAS ADICIONALES				
Objetivos:	Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 DE ABRIL 2021	OBSERVACIONES-DESCRIPCION DE SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de integridad)	Socialización del código de integridad y buen gobierno	Socialización	50%	En cumplimiento del plan de acción del año 2021 en asocio con la Oficina de Recursos Humanos de la EAAAY EICE ESP, hemos realizado 1mesas de trabajo de Enero a 30 de abril 2021 de socialización, divulgación del Código de Integridad y Buen Gobierno y sobre el Regimen Disciplinario de los servidores públicos Ley 734 de 2002 con los funcionarios de la EAAAY EIC ESP..
	Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores, para el	8 - diálogos	0%	Durante el primer semestre no se realizó esta actividad teniendo en cuenta las restricciones del COVID.
	Fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY	2 - Jornadas de sensibilización Código de integridad	50%	En las mesas de trabajo realizadas junto con la Unidad de Recursos Humanos damos a conocer los principios y valores éticos contenidos dentro del Código de Integridad y Buen Gobierno , el cumplimiento y aplicación del mismo de los lineamientos del mismo, dentro de las investigaciones disciplinarias que se dan apertura en los considerandos de Ley enfatizamos los lineamientos del código de integridad y buen gobierno y consecuencias del incumplimiento del mismo, también a través de requerimientos y en cuentas realizadas a cada funcionario que participa en la socialización insistimos en el cumplimiento de los lineamientos del código de integridad y buen gobierno. Los deberes, prohibiciones y/o faltas disciplinarias contempladas en la Ley 734 de 2002
2.Comité de Convivencia	Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir conflictos entre los trabajadores de la EAAAY	2 - Jornadas de sensibilización	0	

813.25.01.317.21



El componente de iniciativas adicionales del PAAC 2021, muestra un avance del 25%, debido al cumplimiento en 50% de la actividad de socialización del código de integridad y buen gobierno y del 50% de la actividad de fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY.

5. AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A 30 DE ABRIL 2021.



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

813.25.01.317.21

Para la medición del nivel de avance del PAAC de la EAAAY a 30 de abril 2021, se tomaron las 47 actividades definidas, revisadas por cada uno de los componentes obteniéndose un avance total del 36%, teniendo en cuenta que el componente uno, gestión del riesgo de corrupción se obtuvo un avance del 50%, el segundo componente con un avance del 22%, el tercer componente Rendición de Cuentas con un avance del 33%, el cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al cliente con un avance del 56%, el quinto componente mecanismos para la Transparencia con un avance del 28% y el sexto componente con un avance del 25%.

6. FORTALEZAS

6.1 El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, se organizó y se fundamentó conforme a los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, dentro de las políticas del MIPG adoptadas por la EAAAY.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Se recomienda analizar las metas y actividades programadas en cada uno de los componentes del PAAC 2021, ya que se evidencian actividades que fueron programadas y cumplidas en la vigencia 2020 y que quedaron nuevamente proyectadas en el plan de la vigencia 2021.

7.2. Se recomienda replantear aquellas actividades que por las condiciones de Pandemia no se pueden cumplir, teniendo como referencia que en la anterior vigencia se proyectaron y no se cumplieron.

7.3. Es necesario que los líderes de los procesos comprometidos en la ejecución de las actividades proyectadas en el PAAC 2021, verifiquen cuales de ellas son de difícil cumplimiento para realizar las modificaciones necesarias y replantear metas.



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional Unidad de Control Interno