

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

823.25.01.0026.19

<b>TITULO:</b>	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.
<b>FECHA:</b>	15 DE ENERO DE 2018
<b>ELABORO:</b>	SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Unidad Control Interno
<b>OBJETO:</b>	DAR A CONOCER EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018 DE LA EAAAY A 31 DE DICIEMBRE DE 2018
<b>DESTINATARIO</b>	JORGE ERNESTO SILVA GÓMEZ Agente Especial
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación

*Handwritten signature and date:*  
ADRIANA ROSAS VALDERRAMA  
15/01/2018

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.**

Informe 827.25.01.0026 del 15 de Enero de 2019  
Elaboró: Sonia Amparo Ramirez Montaña // Profesional Unidad Control Interno

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

823.25.01.0026.19

## CONTENIDO

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. METODOLOGIA.....	3
4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 .....	4
4.1. ASPECTOS GENERALES DEL PAAC 2018 .....	4
5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO 2018.	5
5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL. ....	68
5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ....	8
5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
5.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
5.5. QUINTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO AL AINFORMACION.....	23
5.6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES. CODIGO DE ETICA Y COMITÉ DE CONVIVENCIA .....	24
6. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DEL PAAC.....	25
7. FORTALEZAS.....	26
8. RECOMENDACIONES .....	27

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.756-4	<h1>INFORMES</h1>		 EAAAY	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

## 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° 101 del 30 de enero de 2018 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 2018 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. ALCANCE

El presente seguimiento está encaminado a verificar el grado de avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC a 31 Diciembre de 2018.

## 3. METODOLOGIA

La Oficina de Control Interno de la EAAAY elabora el presente informe de seguimiento al grado de cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2018 aplicando los formatos de seguimiento al PAAC a fin de verificar el avance en cada una de las acciones proyectadas.

Para realizar el seguimiento, la oficina de control Interno solicito mediante circular N° 0007.19 del 10 de enero de 2019, el cumplimiento de las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción 2018 de la EAAAY, anexando los formatos de seguimiento para cada uno de los componentes.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.155-4</p>	<b>INFORMES</b>		 <p>E A A A Y</p>	
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.02.01
		<b>Versión</b> 05		

823.25.01.0026.19

#### **4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

##### **4.1. ASPECTOS GENERALES DEL PAAC 2018**

La oficina de Control interno evidenció:

✓ La aprobación del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2018 mediante Resolución N° 101 del 30 de enero de 2018 y se encuentra publicado en el link [http://www.eaaay.gov.nuestra\\_empresa/planeación/plan-anticorrupcion-2018.pdf](http://www.eaaay.gov.nuestra_empresa/planeación/plan-anticorrupcion-2018.pdf).

✓ El Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2018 para la EAAAY, se conformó por seis (6) componentes de conformidad a los lineamientos dados en las estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano en su versión 2:

- a. Primer componente - Gestión del Riesgo de Corrupción
- b. Segundo componente - Racionalización de Tramites
- c. Tercer componente - Rendición de Cuentas
- d. Cuarto componente - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e. Quinto componente - Mecanismos para la Transparencia y acceso a la Información
- f. Sexto componente Iniciativas adicionales - Código de Ética y Comité de Convivencia Laboral

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.A.Y. N.T.L. 844 000 734-4</p>	<b>INFORMES</b>		 <p>E A A A Y</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

## 5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANO 2018.

Teniendo en cuenta que el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2018 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal aprobado para la vigencia 2018, está compuesto por seis (6) componentes, la oficina de control interno realiza el siguiente seguimiento a fin de verificar los avances que han tenido al cierre del cuarto trimestre de 2018, en cada una de las actividades programadas.

### 5.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dentro de este componente se tiene la programación de cinco (5) actividades, para el logro de cinco metas, donde se verifica el siguiente avance en cada uno de ellas:

Al 31 de Diciembre de 2018, las actividades para mitigar el riesgo de corrupción han tenido un porcentaje de avance del **100%**, que lo ubica en un nivel alto como se evidencia a continuación:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANTIDAD PROGRAMADA	CANTIDAD EJECUTADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES /GRADO AVANCE
1. Política de Administración del Riesgo	Revisar y Actualizar la política de Administración del Riesgo	Política Revisada y actualizada	1	1	100%	Resolución No. 0525 del 18 de Mayo de 2018
2. Construcción Mapa de Riesgos	Recopilar, consolidar y ajustar mapa de Riesgos de corrupción 2018	Mapa de riesgos de Corrupción 2018 Actualizado	1	1	100%	Resolución No. 0101 del 30 de Enero de 2018
3. Consulta y Divulgación	Socializar mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios de la EAAAY	Actas de Socialización	3	3	100%	Explicación y entrega de folletos a los trabajadores 12-13-16 de julio de 2018
4. Monitoreo y seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento a mapa de riesgos de corrupción	4	4	100%	Se realizó el primer informe de seguimiento N° 182.18 del 04 de abril de 2018, el segundo informe N° 354.18 del 06 de julio 2018, el tercer informe N° 557.18 del 08 de Noviembre de 2018 y el cuarto trimestre el informe No. 0026.19 del 15 de enero de 2019.

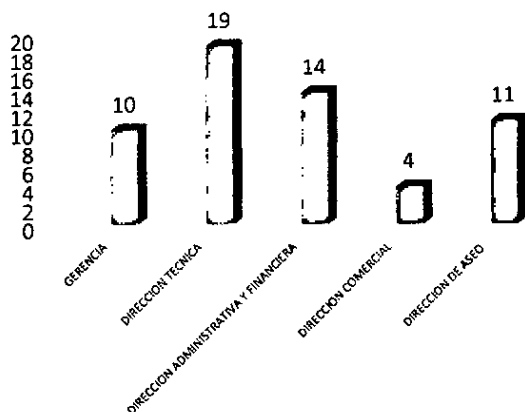
	<b>INFORMES</b>			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANTIDAD PROGRAMADA	CANTIDAD EJECUTADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES /GRADO AVANCE
Publicar en la página web el seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción	Seguimiento al Mapa de riesgos de Corrupción publicado en página web	3	3	100%	Los informes N° 182.18, 354.18 y 557.18 se encuentran publicados en el Qfdocument y en la página Web de la EAAAY

### RIESGOS DE CORRUPCIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL.

RIESGOS POR DIRECCIONES



NUMERO DE RIESGOS POR DIRECCIÓN

GERENCIA	10
DIRECCIÓN TÉCNICA	19
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14
DIRECCIÓN COMERCIAL	4
DIRECCIÓN DE ASEO	11
<b>TOTAL RIESGOS EAAAY</b>	<b>58</b>

OFICINA	No. Riesgos	IMPACTO			PROBABILIDAD					ZONA DE RIESGO
		5. MODERADO	10. MAYOR	20. CATASTROFICO	1. RARA VEZ IMPROBABLE	2. POSIBLE	3. PROBABLE	4. CASI SEGURO	5. MODERADA	
TOTAL RIESGOS EAAAY	58	23	26	5	29	21	4	0	0	11

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 846.090.755-4	<b>INFORMES</b>		 <b>E A A A Y</b>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

Para el cuarto trimestre del año 2018, El mapa de Riesgos de la EAAAY identifica un total de 58 riesgos de corrupción, donde se evidencia que la dirección Técnica es una de las áreas con mayor cantidad de riesgos de corrupción, debido a los procedimientos y actividades que allí se desarrollan y estos riesgos se relacionan con el manejo de personal, materiales y herramientas, enseguida se encuentra la dirección administrativa y financiera con 14 riesgos, luego la dirección aseo con 11 riesgos, seguida de la gerencia con 10 riesgos y la dirección comercial con solo 4 riesgos. La empresa a pesar de contar con 58 posibles riesgos de corrupción se encuentra en una la zona de riesgo baja, además se evidenció el compromiso en cada uno de los procesos donde se identificaron riesgos que los responsables cumplieron con la totalidad de las acciones preventivas propuestas para mitigar posibles riesgos al cerrar el año 2018.

Esta información se verifico en el mapa de riesgos de corrupción consolidado, donde todas las direcciones de la EAAAY detallaron sus riesgos y sus acciones preventivas, cabe señalar que la única oficina que no diligencio esta información fue presupuesto de la Dirección Administrativa y Financiera, en razón que se encuentran en proceso de cierre financiero del año 2018.

De acuerdo a la revisión y análisis se recomienda revisar las acciones y controles establecidos para los procesos con riesgos ubicados en zona de riesgo alta, de tal manera se anuncian los siguientes:

✓ **ALMACEN**

**RIESGO:** Perdida de activos que se encuentran en diferentes sitios fuera de la empresa.

**ACCIÓN DE CONTROL:** Seguimiento al procedimiento del inventario por dependencias.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Socializar los procedimientos con todo el personal, aplicar las sanciones pertinentes.

**REGISTRO – EVIDENCIA:** Se realizó el inventario por dependencia verificando los activos que tiene asignado cada funcionario, igualmente se le recordó la responsabilidad de la custodia de los bienes teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la EAAAY.

✓ **PRESUPUESTO**

**RIESGO:** Realizan Actos Administrativos u obligaciones que afectan el presupuesto cuando no reúnen los requisitos legales o cuando sean hechos cumplidos.

**ACCIÓN DE CONTROL:** Formatos Procedimientos SGC.

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

823.25.01.0026.19

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Seguimiento a los procesos y procedimientos de las ejecuciones de gastos e ingresos.

**REGISTRO - EVIDENCIA:** No reporto información porque estaba en proceso de cierre de presupuesto de vigencia 2018.

✓ **CONTABILIDAD**

**RIESGO:** Archivos contables con vacíos en la información.

**ACCIÓN DE CONTROL:** Procedimiento documentado en el SGC.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Auditar y revisar diariamente todos los soportes y documentos que hacen parte de los comprobantes contables, los cuales son la fuente de información confiable que soportan los estados financieros.

**REGISTRO - EVIDENCIA:** La oficina de contabilidad, formulara un procedimiento para mitigar el riesgo de corrupción, el cual se basara en aplicar una lista de chequeo para verificar los diferentes soportes contables, legales y técnicos que deberá contener cada pago que se realice, en la actualidad se verifican todos y cada uno de los soportes colocándoles un sello de control el cual significa que este documento fue contabilizado dentro de cada expediente de la cuenta.

✓ **CARTERA**

**RIESGO:** Falta de capacitaciones jurídicas a los funcionarios, donde se prevé las conductas disciplinarias y penales que les pueden acarrear al cometer una conducta de tipo antijurídico.

**ACCIÓN DE CONTROL:** Verificar de manera exhaustiva los procedimientos tanto en terreno como administrativo.

**ACCIÓN PREVENTIVA:** Oficiar a la oficina jurídica para realizar las capacitaciones jurídicas y evitar este tipo de conductas.

**REGISTRO - EVIDENCIA:** No se realizó seguimiento, por desconocimiento del mapa de riesgos de corrupción cartera.

## 5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

El componente Racionalización de Tramites muestra dentro de su programación cuatro (4) actividades proyectadas, para alcanzar cuatro (4) metas, se verifica al cierre del cuarto trimestre y de evidencia en su proceso un avance del **71%**, ubicando este avance en un nivel medio.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 894 006.136-4</p>	<b>INFORMES</b>		 <p>EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
				Versión 05

823.25.01.0026.19

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANT PROG/	CANT EJECTADA	% CUMP/MIENTO	OBSERVACIONES/ GRADO CUMPLIMIENTO
1. Identificación de Trámites	Establecer el inventario de trámites de la EAAAY incorporados en el SUIT establecidos dentro de las estrategias del comité de gobierno en línea de la EAAAY. Especificando si son trámites u OPAS	Inventario de trámites	1	1	100%	<p>La oficina de Sistemas reporto dentro su inventario 14 TRÁMITES, los cuales se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público.</li> <li>2. Cambio de tarifa de servicios públicos.</li> <li>3. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar.</li> <li>4. Cambios en la factura de servicio público.</li> <li>5. Conexión a los servicios públicos.</li> <li>6. Denuncio del contrato de arrendamiento.</li> <li>7. Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias.</li> <li>8. Factibilidad de servicios públicos.</li> <li>9. Independización del servicio público.</li> <li>10. Instalación temporal del servicio público.</li> <li>11. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.</li> <li>12. Restablecimiento del servicio público.</li> <li>13. Suspensión del servicio público.</li> <li>14. Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos.</li> </ol> <p>Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público</p> <p>La oficina de Sistemas reporto dentro su inventario 2 OPAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Duplicado de recibos de pago.</li> <li>2. Reporte Historial de Pagos</li> </ol>

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

823.25.01.0026.19

		Publicar o mejorar trámites	3	1	33%	Se realizó ajuste a una OPA (Otros Procedimientos Administrativos) quedando registrado y aprobado en el portal del SUIT (Duplicado recibos de facturas).
	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	2	1	50%	Se ha informado verbalmente y vía telefónica que se pueden evidenciar en la página web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> "trámites y servicios" o en la siguiente página <a href="https://www.nomasfilas.gov.co">https://www.nomasfilas.gov.co</a>
2. Priorización de tramites	Establecer a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar tramites)	Estrategia de Racionalización de tramites Estrategia de Racionalización de tramites	0	0	0%	A la fecha no se han identificado trámites adicionales
3. Racionalización de tramite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	Mejora en la página web. Visualización asertiva de los trámites aprobados por el DAF en la página web de la empresa	1	1	100%	Se mejoró el direccionamiento del link de trámites en línea en la página. Se pueden evidenciar en la página web <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a> "trámites y servicios" o en la siguiente página <a href="https://www.nomasfilas.gov.co">https://www.nomasfilas.gov.co</a> , igualmente en el link "PAGUE SU FACTURA Y CONSULTE SUS PAGOS" este link está totalmente en línea.

### 5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

En el componente Rendición de cuentas que funciona como mecanismo administrativo de articulación de la EAAAY con los grupos de interés se proyectaron nueve (9) actividades, para el 31 de Diciembre de 2018 verificamos los avances alcanzados con un porcentaje del **96%**, ubicando este alcance en un nivel alto.

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

823.25.01.0026.19

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANT. PROG.	CANT. EJEC/TADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES/ GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Información de Calidad y en lenguaje Comprensible	Consolidar la información sobre la gestión de la EAAAY del 01 de enero al 31 de Diciembre 2017	1 - Informe de Gestión Rendición de Cuentas Anual	1	1	100%	Informe No. 812.25.01.0102.18 del 23 febrero 2018
	Realizar la publicación del Informe de Rendición de Cuentas en la Página Web de la EAAAY	1 - Informe de Gestión Rendición de Cuentas Anual	1	1	100%	Se encuentra publicado en el siguiente link <a href="http://www.eaaay.gov.co/participaci%C3%B3n-ciudadana/control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/">http://www.eaaay.gov.co/participaci%C3%B3n-ciudadana/control-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas/</a>
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Realizar Audiencias Públicas con la comunidad al mínimo una al mes.	12- Audiencias con la comunidad	12	8	67%	<p>1. Se realizó socialización con los habitantes de la niata comunidad aledaña al relleno sanitario cascajar, para informar sobre el proyecto de ampliación del mismo que busca permitir 5 años más de operación para poder garantizar la disposición de los residuos de nuestros usuarios de aseo.</p> <p>2. Participamos en un encuentro comunitario organizado por la policía nacional con los habitantes de la comuna I.</p> <p>3. Participamos en socialización con la comunidad de la vereda la vega, gobernación, alcaldía y FINDETER en la que se trataron diferentes temas como la línea de</p>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.092.733-4</p>	<h1>INFORMES</h1>		 <p>E A A Y</p>	
	<p>Fecha de Elaboración 2011-04-07</p>	<p>Fecha Última Modificación 2017-02-16</p>		<p>Tipo de Documento: FORMATO</p>
				<p>Código: 51.29.02.01</p> <p>Versión 05</p>

823.25.01.0026.19

						<p>conducción del acueducto, planta conciliada entre otros.</p> <p>4. Participamos en un concejo comunitario con líderes y comunidad en general de la comuna 1 organizado por la alcaldía de Yopal</p> <p>5. Participamos en un concejo comunitario con líderes y comunidad en general de la comuna 1 organizado por la policía nacional.</p> <p>6. Participamos en un concejo comunitario con líderes y comunidad en general del barrio Cataluña organizado por la policía nacional.</p> <p>7. En el cuarto trimestre asistimos audiencias públicas en el parque de la estancia con habitantes y comerciantes del sector, y al barrio Villa David</p> <p>8. Audiencia pública con la comunidad de Yopal, autoridades y líderes comunitarios convocada por el senado para tratar temas relacionados con la planta definitiva de agua potable.</p> <p>En el año 2018 se logró participar o desarrollar 8 audiencias públicas, no se cumplió con la meta inicial debido a solicitud de los diferentes directivos y jefes de unidad por el cumplimiento de otras responsabilidades y proyectos por cumplir, concertando con la agente especial.</p>
--	--	--	--	--	--	--

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.008.750-4</p>	<b>INFORMES</b>		 <p>EAAAY</p>		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16			Tipo de Documento: FORMATO
					Código: 51.29.02.01
			Versión 05		

823.25.01.0026.19

	Realizar Diálogos con los líderes comunitarios	5 - Actas de diálogos líderes comunitarios	5	5	100%	<p>1. Se realizó un dialogo con los presidentes de junta y ediles de la comuna 1, donde se atendieron inquietudes de los diferentes sectores y se establecieron acuerdo que beneficiaban a toda la comuna.</p> <p>2. Se realizó un dialogo con los presidentes de junta de la comuna 5 y otros sectores, donde se atendieron inquietudes referente a proyecto de pavimentación presentado por la alcaldía.</p> <p>3. Se realizó dialogo con líderes comunitarios de la ciudad y alcalde municipal, donde se trataron diferentes temas.</p> <p>4. Se realizó un dialogo con líderes comunitarios del barrio flor amarillo para tratar temas relacionados a los servicios de acueducto y alcantarillado.</p> <p>5. Se realizó dialogo con líderes comunitarios de la vereda la vega para tratar diferentes temas.</p>
	Ejecutar el programa Radial Charlas triple A	10 Programas radiales	10	10	100%	Se realizaron 31 programas. - 11 en la emisora Manare Radio 95,3 y Violeta Estéreo 89,7 F.M. y sus redes sociales en Facebook y página <a href="http://www.violetastereo.com">www.violetastereo.com</a>
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y	Desarrollar el programa Conozcamos nuestra empresa	30- visitas desarrolladas dentro del programa	30	30	100%	Se realizaron 7 recorridos (Tablona, PTAP, relleno y PTAR) y se beneficiaron 63 personas.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.008.755-4</p>	<b>INFORMES</b>			 <p>20 EAAAY</p>
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

petición de cuentas						<p>En segundo trimestre se realizaron 10 recorridos (Tablona, PTAP, relleno y PTAR) participaron 209 personas de universidades, SENA, funcionarios y promotores de convivencia ciudadana del municipio.</p> <p>Se realizaron 3 recorridos (paso elevado, sistema alterno de agua, PTAR y relleno sanitario) y se beneficiaron 110 personas.</p> <p>En el IV trimestre se realizaron 10 recorridos (PTAP alterna, relleno sanitario, PTAR) beneficiando a 243 personas.</p> <p>En el 2018 se realizaron 30 visitas a los distintos sistemas en los cuales participaron 625 personas.</p>
	Publicación de gestión realizada por Responsabilidad Social Empresarial	1 publicación en medio escrito local de amplia circulación	1	1	100%	Se publicó el Informe de progreso de responsabilidad social del año 2017 en la página web. En el mes de diciembre se publicó los avances en responsabilidad social 2018 en el periódico nuevo oriente y a su vez se compartieron en los grupos de wasap.

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

823.25.01.0026.19

<p>4, Evaluar y retroalimentar a la gestión institucional Aplicando la Transparencia un principio Triple A</p>	<p>Elaborar un balance de debilidades y fortalezas sobre las acciones programadas para la Rendición de Cuentas, incluyendo la evaluación realizada por los participantes de los eventos realizados</p>	<p>1- Divulgación de la Audiencia Pública (publicación Facebook life)</p>	1	1	100%	<p>Informe No. 812.25.01.0204.18 del 16 Abril 2018</p>
	<p>Evaluar el proceso de Rendición de cuentas</p>	<p>1 -Informe de Evaluación</p>	1	1	100%	<p>Evaluación realizada al informe No. 812.25.01.0204.18 del 16 de abril de 2018 - INFORME FINAL - RENDICIÓN DE CUENTAS A DICIEMBRE DE 2017</p>

#### 5.4. CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Empresa en la búsqueda de mejorar sus mecanismos de atención al ciudadano programó realizar siete (7) actividades, al 31 de Diciembre de 2018 con un avance alcanzado del **87%**, ubica el desarrollo de las actividades en un nivel Alto.

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

823.25.01.0026.19

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANT. PROG.	CANT. EJEC/TADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES/ GRADO DE CUMPLIMIENTO
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	2	2	100%	Se presentó primer informe del Plan de Acción de la Oficina de PQR, con un avance de cumplimiento del 26% de las actividades programadas para la vigencia 2018. Para el segundo trimestre se presentó informe NO. 0340 del 03/07/2018. Se presentó informe del tercer trimestre del plan de acción con un avance del 84% de las actividades programadas para el 2018. Para el cuarto trimestre se presentó informe del plan de acción con un avance del 94% de las actividades programadas para el 2018, asimismo, se presentó informe NO.0619 del 07/12/2018 donde se presentaron las actividades que se desarrollaron en la oficina de PQR a noviembre de 2018.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Mejorar los espacios físicos de la Dirección Comercial	1 Adecuación	1	1	100%	Se realizaron adecuaciones en el área de ATC, PQR, Facturación, Medidores y Cartera, mejorando las condiciones laborales de los funcionarios, se entregaron sillas ergonómicas.
	Centralizar la atención de las llamadas telefónicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.	2 - Entrega de Celular con Plan de Minutos y Datos - Computador	2	0	10%	Se realizó la solicitud No. 831.16.03.1298.18 del 28/05/2018, la cual se encuentra en estudio por parte del Director Comercial y Administrativo. A la fecha no se han entregado los equipos y personal necesario para el cumplimiento de esta actividad.



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

823.25.01.0026.19

	Solicitar a la oficina de sistemas que se pueda registrar las PQR en la página web y que sean alimentadas automáticamente en el sistema comercial de la Empresa.	1 - Herramienta habilitada en la página WEB	1	1	100%	Se realizó la solicitud No. 1298 del 28/05/2018, la cual se encuentra en estudio por parte del Director Comercial y Administrativo.
3. Talento Humano	Capacitaciones a los Funcionarios de PQR, en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	6 - Actas de capacitación	6	6	100%	<p>A Diciembre de 2018 se realizaron ONCE capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>CAPACITACIÓN CALIDAD DE AGUA,</b> Fecha: 23/02/2018, Objetivo: Dar a conocer el proceso que se realiza para garantizar la potabilidad del agua para el consumo humano, además, de resolver las inquietudes de los funcionarios de la Dirección Comercial en relación a este tema.</li> <li><b>PRESTACIÓN SERVICIO DE ASEO,</b> Fecha: 28/02/2018, Objetivo: 1. Dar a conocer el proceso que se realiza en la Dirección de Aseo, en recolección, Barrido, Relleno Sanitario, CLUS. 2. Brindar información sobre frecuencias, y horarios de las rutas y micro rutas en la prestación del servicio de recolección y barrido. 3. Que compone el CLUS. 4. Acuerdo de barrido con la empresa privada.</li> <li><b>SOCIALIZACIÓN DE SECTORIZACIÓN Y OPERACIÓN SERVICIO ACUEDUCTO,</b> Fecha: 05/04/2018, Objetivo: Dar a conocer el proceso que se desarrolla en la operación del servicio de</li> </ul>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.096.715-4</p>	<h1>INFORMES</h1>		 <p>EAAAY</p>	
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.02.01
		Versión 05		

823.25.01.0026.19

						<p>acueducto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RETROALIMENTACIÓN PROCESO PQR, Fecha: 19/04/2018, Objetivo: 1. Resolución 0370.18 "Por medio de la cual se establecen los lineamientos para el uso de las dotaciones y los uniformes institucionales para los trabajadores oficiales de la EAAAY". 2. Costos derechos de conexión acueducto, alcantarillado. 3. Concepto sobre el tema de matrículas SSPD OJ 2017-400. 4. Circular 0021.18 directrices de PQR. 5. Novedades presentadas en la recepción de PQR, inspecciones, análisis y respuestas de PQR.</li> <li>• INSPECCIONES DE CAMPO, Fecha: 27/04/2018, Objetivo: Fortalecer los procesos de la oficina generando espacios de retroalimentación para garantizar la buena atención a los usuarios y/o suscriptores.</li> <li>• PARA EL TERCER TRIMESTRE SE REALIZARON CAPACITACIONES SOBRE: CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO, INSPECCIONES DE CAMPO Y MATRICULAS.</li> <li>• Jueves 08 de Noviembre de 2018 la Oficina de Facturación nos capacitó sobre el componente de aseo APROVECHAMIENTO, el cual se empezó a cobrar a los usuarios.</li> <li>• Miércoles 28 de</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 009 758-4	<b>INFORMES</b>			 EAAAY
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16	<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO	
			<b>Código:</b> 51.29.02.01	
			<b>Versión</b> 05	

823.25.01.0026.19

						<p>Noviembre de 2018 la empresa GREEN nos capacito sobre el componente de aseo APROVECHAMIENTO, el cual se empezó a cobrar a los usuarios.</p>
4. Normativo y procedimental	<p>Elaborar informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, mediante el seguimiento a las PQRS para que se le dé una oportuna respuesta.</p>	2 - Informes	2	2	100%	<p>Para el primer trimestre del año 2018 el tiempo promedio de respuesta está entre 14 y 15 días, cumpliendo con lo contemplado en la ley para las respuestas a los derechos de petición, se ha visto un aumento de las PQR, por los cobros por promedio y manuales realizados por la oficina de facturación lo que genero el aumento de registro, trámite y respuestas de PQR, la otra causal que genera reclamación es la inconformidad por lo facturado en relación al aumento de los m3 facturados en los predios. A pesar del aumento de las PQR para el segundo trimestre la mayoría de las PQR se respondieron a los 14 días. A pesar del número de PQR presentadas para el tercer trimestre la mayoría de las PQR se respondieron entre el día 12 y 13, se contó con el apoyo de un tecnólogo jurídico. Informe no 0619 del 07/12/2019 donde se presentaron las actividades que se desarrollaron en la oficina de PQR a noviembre de 2018.</p>

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

823.25.01.0026.19

5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 -Informe de satisfacción del usuario	2	2	100%	<p>De la pregunta no. 8. "por favor valore su satisfacción general de la atención recibida por el funcionario" para el primer trimestre de las 27 encuestas aplicadas, 20 personas manifestaron su nivel de satisfacción excelente y bueno. Para el segundo trimestre de las 30 encuestas aplicadas, 29 personas manifestaron su nivel de satisfacción excelente y buena. Informe primer semestre de 2018 rad. 339.18 del 03/07/2018. Para el cuarto trimestre de los 171 encuestados solo 151 respondieron esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 97% con calificación excelente y buena equivalente a 146 personas, y un 3% nos calificaron entre regular y deficiente, equivalente a 5 personas. Para el cuarto trimestre se modifica la meta pues quedo muy alta, la disminución fue de 1.000 a 151 que fueron las personas que contestaron la pregunta 8, este resultado es negativo para la empresa, no se le aplica ni al 1% de los suscriptores. Informe 0021.19 del 15/01/2019 cuyo objeto fue presentar el resultado de las encuestas aplicadas a nuestros usuarios para el año 2018 en la oficina de PQR, con el fin incorporar acciones de mejora a nuestros procesos.</p>
-------------------------------------	--	--	---	---	------	---

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844 000 755-4</p>	<b>INFORMES</b>			 <p>EAAAY</p>
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

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

En el proceso de implementación y mejoramiento de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información se proyectaron alcanzar seis metas mediante el desarrollo de seis actividades que al cierre del cuarto trimestre se obtuvo un alcance del **92%**, ubicando los alcances en un nivel Alto.

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANT. PROG.	CANT. EJEC/TADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES/ GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Lineamientos de transparencia Activa Aplicando "la Transparencia un Principio Triple A"	Hacer seguimiento a la información publicada en la página WEB para verificar cumplimiento de normatividad vigente (Ley 1712 de 2014)	Informe de seguimiento	1	1	100%	Informe 0013.19 del 10 de enero de 2019
2. Lineamientos de transparencia Pasiva Aplicando "la Transparencia un principio Triple A"	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de cumplimiento	1	1	100%	Informe 0056.19 del 24 de enero de 2019
3. Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Revisar y actualizar el inventario de información publicada	Inventarios de Información publicada	1	1	100%	Se cuenta con un inventario nuevo de información publicada en el primer semestre para un total de 74 publicaciones.  Dentro del inventario de publicación, para el segundo semestre se realizaron 63 publicaciones en nuestro sitio WEB <a href="http://www.eaaay.gov.co">www.eaaay.gov.co</a>

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 644.000.755-4</p>	<h1>INFORMES</h1>			 <p>E A A A Y</p>
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código: 51.29.02.01	
			Versión 05	

823.25.01.0026.19

	Realizar un esquema de publicación de Información	Esquema de Publicación	1	1	100%	<p>La oficina de prensa para la publicación de boletines de prensa y comunicados, realiza una labor previa, en la cual consiste en la recolección de la información, redacción, aprobación y finalmente divulgación, que se realiza a través de la página web de la Empresa.</p> <p>Asimismo, de las diferentes dependencias de la Empresa se remite información a la Oficina de Sistemas para que sea publicado en los diferentes links de la empresa.</p>
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	1	0,5	50%	<p>Avanzo en la construcción del material y el contenido que se incluirá en el video, sin embargo, por falta de recursos se reprogramo para la vigencia 2019.</p>
5. Monitoreo y acceso a la información Pública	Realizar seguimiento de Solicitudes de acceso	Informe PQRS	1	1	100%	<p>En la Oficina de PQR se cuenta con una planilla de seguimiento a las PQR verbales y escritas, donde se identifica cual petición tiene como asunto la solicitud de información, para dar respuesta a las solicitudes dentro del plazo de ley.</p>

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

823.25.01.0026.19

### 5.6. SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES: - CODIGO DE ÉTICA Y COMITÉ DE CONVIVENCIA.

Como iniciativas adicionales se proyectaron alcanzar las cuatro metas del Código de integridad y una para el comité de convivencia, de esta manera se evidencia al 31 de diciembre de 2018 un avance del **100%**, que ubica el desarrollo de las actividades en un nivel Alto.

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	CANT. PROG	CANT. EJEC/TADA	% CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES/ GRADO DE CUMPLIMIENTO
	Diagnóstico del conocimiento de los valores éticos de la EAAAY	1 informe	1	1	100%	Se realizaron encuestas a los trabajadores los días 12-13-16 julio de 2018
1. Código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de ética) Aplicando la Transparencia un principio Triple A	Actualización del decálogo de principios éticos de la EAAAY	1 documento actualizado	1	1	100%	Se actualizó dentro de la Resolución No. 1149 de 2018 del 7 de noviembre DE 2018 "Por la cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY" Se han realizado socializaciones en los pasillos y diferentes oficinas.
	Actualización del código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de ética)	1 documento actualizado	1	1	100%	Resolución No. 1149 de 2018 del 7 de noviembre de 2018 "Por la cual se adopta el Código de Integridad y Buen Gobierno en marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG - en la EAAAY"

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.155-4</p>	<b>INFORMES</b>		 <p><b>EAAAY</b></p>	
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento: FORMATO</b>
				<b>Código: 51.29.02.01</b>
		<b>Versión 05</b>		

823.25.01.0026.19

	Fortalecimiento de la cultura de ética en los funcionarios de la EAAAY dando aplicación como la Transparencia un principio Triple A	Jornadas de sensibilización Código de ética	2	2	100%	<p>Se han realizado diferentes jornadas en el marco de la campaña "Abrazos gratis" en los que buscamos promover los derechos humanos y valores, mediante carteleros, redes sociales, entrega de un brawni y una tarjeta.</p> <p>Se realizó una campaña de sensibilización de valores aprobados en el código de integridad y pacto contra la corrupción, se entregó un calendario de escritorio o alcancía donde se enuncian. Así mismo se firmó el pacto contra la corrupción en una valla.</p>
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	2	2	100%	Mediante resolución NO. 1047.18 del 24 de septiembre de 2018 se conformó el nuevo comité de convivencia laboral.



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

823.25.01.0026.19

## 6. RESUMEN DE CUMPLIMIENTO DEL PAAC

Nº	COMPONENTE DEL PAAC	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	ZONA
1.	Gestión del Riesgo de corrupción	100%	<b>Amarillo (60-79)</b>
2.	Racionalización de Trámites	71%	
3.	Rendición de Cuentas	96%	
4.	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	86%	
5.	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	92%	
6.	Código de Ética y comité de convivencia	100%	
	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PAAC A 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>	<b>91%</b>	

De acuerdo a los lineamientos dados en la guía o estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano evidenciamos un avance de cumplimiento a 31 de diciembre del 2018 de un **91 %**, lo que significa que estamos en una zona alta o verde, se resalta el significativo avance de los componentes gestión del riesgo de corrupción, Código de Ética y comité de convivencia, Rendición de cuentas y Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Frente al componente racionalización de Trámites se deben revisar las actividades programas y de las cuales se presentó un avance mínimo o en su defecto no se desarrolló ninguna actividad tales como:

- ✓ Publicar o mejorar trámites.
- ✓ Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIT para que todos los funcionarios los conozcan.
- ✓ Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY.

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

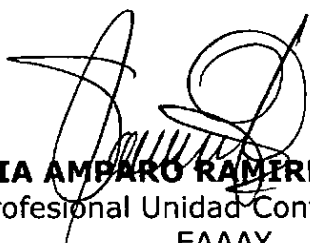
823.25.01.0026.19

## 7. FORTALEZAS

- ✓ En la mayoría de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2018, los responsables del cumplimiento de las actividades, las desarrollaron en un 100%, lo que redunda en una mejora continua en los procesos de la Empresa, y una mejor atención a nuestros usuarios internos y externos.
- ✓ Se resalta el compromiso de las áreas comprometidas en adelantar acciones tendientes a mitigar los riesgos de corrupción y a fortalecer los componentes de la política de administración de riesgos.
- ✓ En el cumplimiento de las metas propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2018, se refleja el compromiso por crear parámetros de actuación para todos los trabajadores de la EAAAY, dentro del marco de los valores éticos de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y medio ambiente.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda analizar las metas proyectadas y cada una de las actividades a realizar en el componente al proceso de racionalización de trámites, ya que al finalizar el año 2018 muestra un alcance bajo en cada una de sus objetivos a alcanzar.
- ✓ Se recomienda estudiar las actividades del quinto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, muestra un porcentaje de alcance medio y es importante prestarle atención ya que es uno de los componentes que buscan fortalecer el nivel de importancia al interior de la empresa del Servicio al Ciudadano.
- ✓ Se recomienda que las actividades y metas a cumplir en el PAAC proyectado para la vigencia 2019 estén incluidas dentro del Plan de Acción de las áreas comprometidas en la consecución de estos objetivos dentro del PAAC, a fin de contar con los recursos suficientes y necesarios para su alcance.

  
**SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA**  
Profesional Unidad Control Interno  
EAAAY