

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

813.25.01.00600.21

TITULO:	INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO AL 30 DE AGOSTO DE 2021.
FECHA:	08 de SEPTIEMBRE 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
	MARIA FERNANDA GONZALEZ Directora Administrativa y Financiera
	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad de Planeación
	DIANA SILVA BAUTISTA Profesional oficina Prensa
	CESAR BARRERA RIVEROS Profesional oficina de sistemas
	FREDDY LARROTA CANTOR Profesional Oficina PQRS

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 30 DE AGOSTO 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	

813.25.01.00600.21

1. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

Realizar la evaluación de las actividades establecidas y efectuadas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, de la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY, dando 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, a partir del monitoreo efectuado por las dependencias responsables en su rol de primera línea de defensa, con el fin de identificar y presentar recomendaciones que permitan la toma de decisiones y correctivos para su debido cumplimiento, si a ello se diera lugar, apoyando así a la Empresa en el logro de sus objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de las actividades contenidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2021 de la EAAAY, con corte al segundo cuatrimestre, periodo comprendido entre el mes de abril hasta el mes de agosto de 2021.

3. CRITERIOS

Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción - Artículo 73; ley 87 de 1993 - Artículo 12 - Literal c; decreto 3571 de 2011 - Artículo 8 - Literal 4; decreto 124 de 2016 por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC"; documento explicativo PAAC vigencia 2021 y Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG. V4, decreto 2641 de 2012 Y Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para el respectivo seguimiento se basa en los lineamientos establecidos en la "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" –PAAC, expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP Versión 2, de tal manera que, la estructura del PAAC publicado por la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal, facilita su seguimiento a las partes interesadas para cada actividad contemplada en el mismo. Por lo anterior, la Unidad de Control Interno, como tercera línea de defensa, realizó el seguimiento de las actividades planteadas en cada uno de los componentes relacionados en el PAAC aprobado mediante Resolución N° 173 del 27 de enero de 2021 y publicado en la página web de la Empresa, para lo cual, se estructuró en seis componentes, así:

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar ATC
5. Mecanismos transparencia y acceso a la información
6. iniciativas adicionales

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

813.25.01.00600.21

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO DE 2021

Teniendo en cuenta el alcance efectuado en la metodología para el seguimiento del periodo comprendido entre enero a abril de 2021, mediante el presente seguimiento se lleva a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades programadas para los meses de abril hasta agosto de 2021, conforme a la información reportada por cada uno de los líderes de proceso y responsables de cada actividad mediante el formato de seguimiento al PAAC.

5.1. COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Para este componente a través del cual, se definen las actividades orientadas a prevenir y evitar la materialización de los hechos de corrupción, que se definen como las acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública: Para el mismo, se encuentran programadas ocho (8) actividades con sus respectivos entregables para la vigencia 2021, no obstante, conforme al corte de evaluación, se efectuó la verificación de aquellas actividades sobre las que se planearon soportes durante este periodo, con los siguientes resultados.

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 EN % A 30 DE AGOSTO 2021	OBSERVACIONES - 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	10%	La oficina de planeación a través de correo electrónico realizó se invitación para revisar la política de administración del Riesgo, para realizar ajustes pertinentes.
	Socializar la política de Administración del Riesgo	Actas de Socialización, folleto informativo, publicación en la página web	100%	Se socializó en dos oportunidades durante el primer semestre y para este segundo semestre se encuentra publicada en la página web y se realizaron las invitaciones a revisarlos a través de correo electrónico y por medio de folletos publicados en las carteras de la Empresa. https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/
	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	10%	La oficina de planeación a través de correo electrónico realizó se invitación para revisar la política de administración del Riesgo, para realizar ajustes pertinentes.
2. Construcción Mapa de Riesgos	Actualización y/o ajuste de los Riesgos de Corrupción y (En el caso de ser necesario)	Actualización y/o ajustes de los Riesgos	100%	Los Riesgos por dependencias se actualizaron mediante Resolución 173.21 como parte del PAAC 2021. y se publicó en la página web de la EAAAY, en el primer trimestre. https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/
	Publicación y socialización del Mapa de Riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital	Reuniones, Publicación correo interno institucional, redes sociales	100%	Se realizó socialización durante el primer y segundo trimestre 2021 a través de correo electrónico y en las carteleras de EAAAY y se encuentra publicado en la página web de la Empresa en el link https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/
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%	Se socializó a los funcionarios a través de folletos, compartidos en las carteleras de la Empresa y a través de correo electrónico. Así mismo, pueden visualizarse en la página web. https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

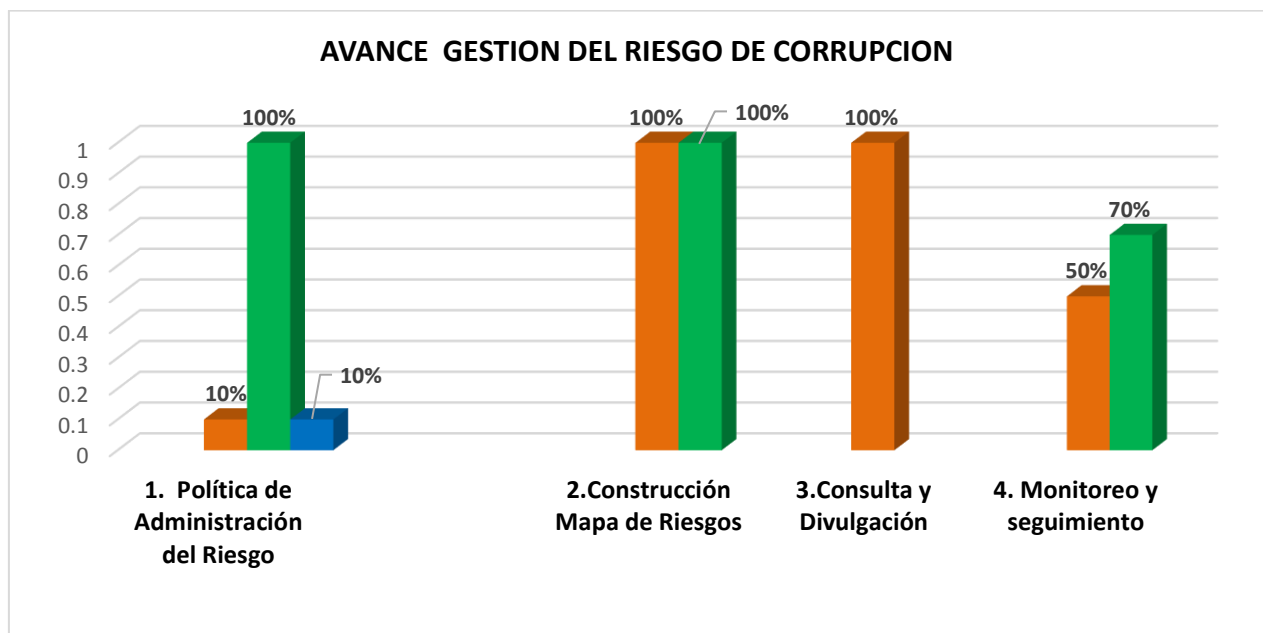
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

4. Monitoreo y seguimiento	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos por parte de los jefes de área	Mapa de riesgos vigente	50%	Con el fin de hacer seguimiento y control al proceso de facturación fue solicitado al proveedor del sistema una bitácora de seguimiento a los usuarios del software de servicios públicos a fin de evitar posibles modificaciones que puedan alterar la base de datos y del facturado de los usuarios, se realiza la revisión de la prefacturación antes de la liquidación de los ciclos, siguiendo atentamente la lista de chequeo, formato nuevo que fue aprobado en el comité de gestión y desempeño del 21 de mayo de 2021.
	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	70%	La oficina de control interno realizó un primer seguimiento como parte del seguimiento al PAAC, en el componente gestión de riesgos de corrupción Informe N° 317.21, a 30 junio realizó seguimiento a los riesgos y controles de todos los procesos consigno en el informe N° 494.21
AVANCE TOTAL A 30 DE AGOSTO 2021			68%	



El componente Gestión del Riesgo de corrupción alcanzó a 30 de agosto 2021, un avance del 68%, gracias al cumplimiento en un 100% de la actividad de socializar la política de Administración del Riesgo del subcomponente Política de Administración del Riesgo, del cumplimiento en un 100% de las dos actividades del subcomponente construcción de riesgos, del cumplimiento de la actividad del subcomponente Consulta y Divulgación, y al cumplimiento en un 50% y 70% de las dos actividades del subcomponente de Monitoreo y seguimiento.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

5.2. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Con este componente se busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, con el fin de contribuir a la satisfacción de los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos a la atención por parte de las entidades prestadoras de los servicios públicos. Dentro del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2021 de la EAAAY, se programaron cuatro (4) actividades en este componente, en el presente seguimiento y evaluación, se efectuó la verificación de aquellas actividades sobre las que se planearon cumplimientos durante este periodo, con los siguientes resultados:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 2:				
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
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 AGOSTO 2021	OBSERVACIONES-SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Identificación de Trámites	Establecer el inventario de trámites de la EAAAY incorporados en el SUIIT 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 SUIIT y revisar cada uno si hay alguna actualización o cambio de normativa.	100%	En plataforma SUIIT contamos con 15 Trámites y 1 OPA registrados, estos trámites y OPAS son implementados a nivel Nacional y Aplica para TODAS las empresas de servicios públicos domiciliarios. Hasta la fecha se ha mantenido la normatividad. Inventario Trámites: 48463 Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, 47884 Factibilidad de servicios públicos, 47634 Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo), 47627 Suspensión del servicio público, 47646 Restablecimiento del servicio público, 16646 Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo), 16647 Instalación temporal del servicio público, 47906 Independización del servicio público, 16650 Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar, 31504 Cambio de tarifa de servicios públicos (estrato), 47885 Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público, 47879 Cambios en la factura de servicio público, 16648 Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta), 47886 facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
	Socializar al interior de la Empresa los trámites publicados en SUIIT para que todos los funcionarios los conozcan	Actas o soportes de socialización	100%	Se enviaron correos a las diferentes dependencias encargadas de los trámites y OPAS, solicitando el total mes a mes de cada proceso, dicha información se lleva en una plantilla en excel, al igual ya se encuentran cargados en la plataforma SUIIT año 2021 (Mayo, junio, julio y agosto). Se envió correo electrónico a todas las dependencias de la EAAAY socializando trámites y opas que fueron subidas a plataforma SUIIT. Anexo pdf con información socializada.
2. Priorización de trámites	Establecer trámites a Priorizar en la EAAAY. (Esta actividad se realiza si y solo si se identifica la necesidad de racionalizar trámites)	Estrategia de Racionalización de trámites	0%	No se identificó la necesidad de racionalizar trámites.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

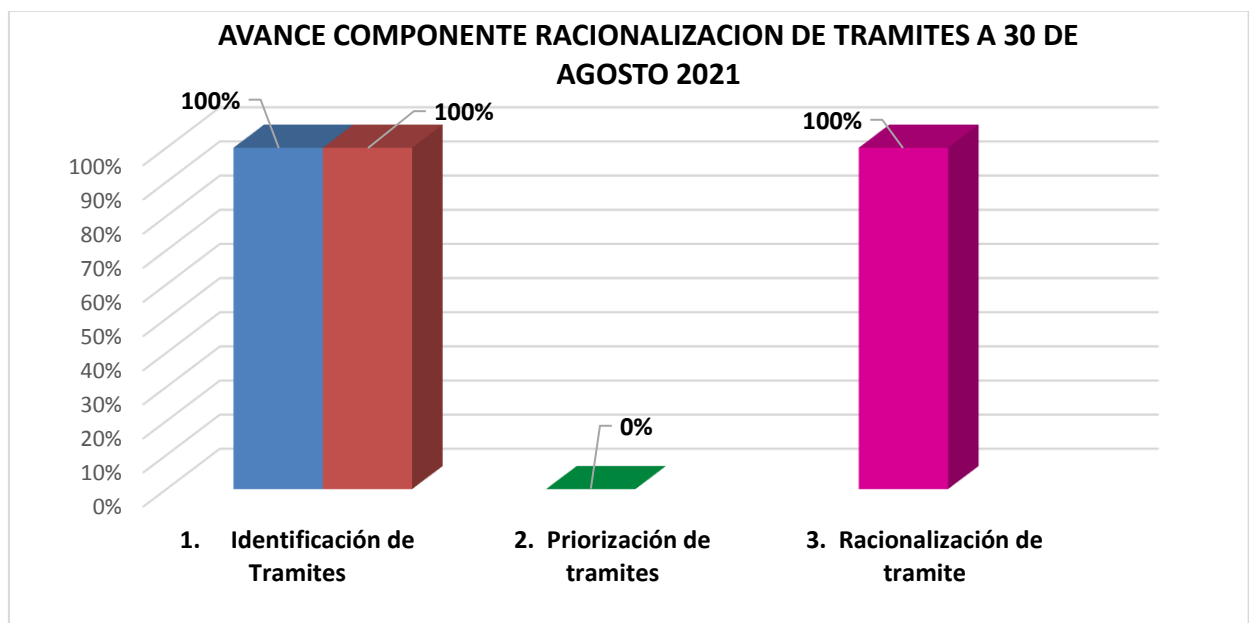
Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

3. Racionalización de trámite	Optimización de tramites al ciudadano vía Web	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.eaay.gov.co	100%	<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 comunitarios 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. 14. facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias. 15. Duplicado del recibo de pago. OPAS aprobadas po DAFP: 1. Reporte historial de pagos. Estos 15 tramites y 1 OPAS se encuentran en plataforma SUIT, y gualmente se pueden consultar en la pagina https://www.gov.co/ (trámites, servicios e información del Estado</p>
AVANCE TOTAL A 30 DE AGOSTO 2021			75%	



El componente Racionalización de trámites alcanzó un avance del 75% debido al cumplimiento en el 100% de dos subcomponentes: Subcomponente Identificación de trámites y Racionalización de trámites.

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

813.25.01.00600.21

5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

En el componente Rendición de cuentas que funciona como mecanismo administrativo de articulación de la EAAAY con los grupos de interés, 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.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE 3:				
RENDICION 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			
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 AGOSTO 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%	Se presentó para el primer trimestre el 24 de febrero de 2021, con número 812.25.01.0103.21 https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/informes-de-gestion/
	Elaborar informe de avance y progreso de responsabilidad social	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	0%	Se Reprograma actividad para el mes de Diciembre de 2021 teniendo en cuenta que a partir del mes de agosto se contó con profesional en la oficina de responsabilidad social.
	Elaborar informe de control social vigencia 2020	publicación en la página web y periódico de amplia circulación	100%	Informe de control social, actualmente se encuentra colgado en la pagina web de la EAAAY.
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés vigencia 2020	Evento realizado	100%	publicado en la página web de la EAAAY https://eaaay.gov.co/institucional/planeacion-estrategica/informe-control-social/
	Realización de recorridos "conozcamos nuestra Empresa"	25 eventos realizados	0%	A 30 de Abril 2021 no se cumplió 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	34%	Durante el mes de agosto de 2021 se realizaron acercamientos con ediles, presidentes de asojustas y JAC. 1. 6 de Agosto: con el fin de promover soluciones amigables con el medio ambiente y atender las necesidades de la comunidad, se coordinó con la dirección de aseo actividades de embellecimiento, limpieza y poda de las áreas verdes del barrio xiruma II , donde se mantuvo conversaciones con el presidente de la JAC barrio XIRUMA 2 para continuar apoyando esta comunidad quien esta interesada en vincularse con la empresa para la prestación total de los servicios publicos. 2. 18 de Agosto: Participación encuentro comunitario con los habitantes del barrio bicentenario comuna2, donde se contó con la participación de ediles y presidente de JAC con el fin de atender las necesidades de esta comunidad. 3. 23 y 27 de Agosto: Reuniones con ediles y presidentes de asojustas de todas las comunas del municipio de Yopal, con quienes se realizó la socialización del esquema tarifario

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

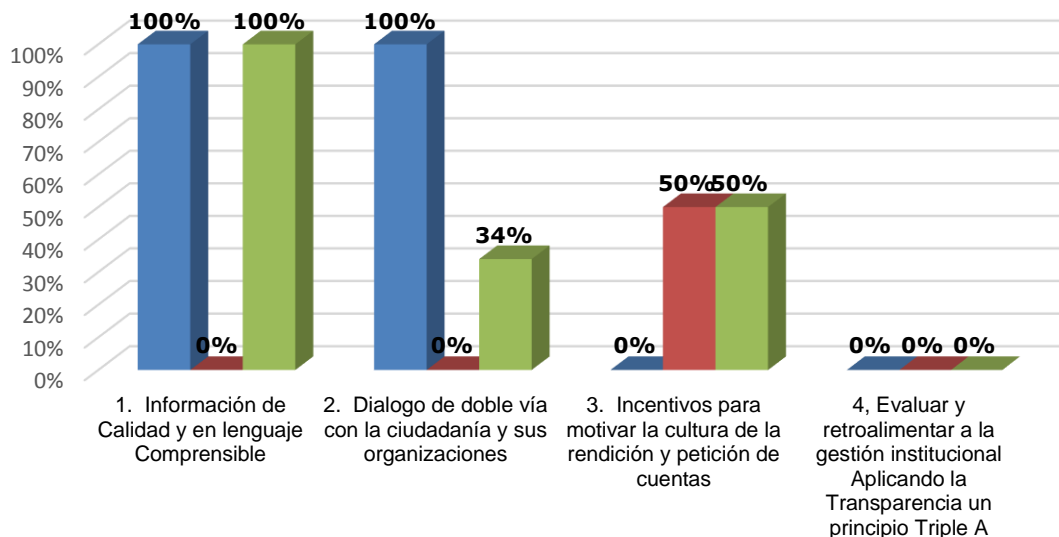
Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realización de audiencias públicas con comunidades	2 eventos realizados	0%	No se ha cumplido 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 soportes de actividades cumplidas 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 soportes de actividades cumplidas 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 de 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.
AVANCE TOTAL A 30 DE AGOSTO 2021			36%	

AVANCE COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS A 30 DE AGOSTO 2021.



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

Se observa a 30 de agosto 2021, un avance del 36% en el componente Rendición de cuentas, debido al cumplimiento en un 100% de dos de las actividades del subcomponente Información de Calidad y en lenguaje comprensible, en el cumplimiento de un 100% en una de las tres actividades del subcomponente Diálogos de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones y con el avance en un 50% en dos actividades del subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas. En este componente es necesario revisar si las actividades programadas con interacción con la comunidad se pueden realizar, de lo contrario replantearlas para no evaluar resultados en cero al terminar la vigencia 2021.

5.4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

En este componente la Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal busca garantizar una atención a la ciudadanía cálida, oportuna y efectiva, con criterios diferenciales de accesibilidad. De esta manera se proyectaron doce (12) actividades, verificadas en sus avances a 30 de agosto de 2021 con los siguientes resultados:

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 AGOSTO 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 09/07/2021 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
			100%	Informe 831.25.01.0474.21 del 07/07/2021 DE GESTIÓN OFICINA DE PQR A JUNIO DE 2021 Informe No. 831.25.01.0399.21 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 ABRIL 2021 Y MAYO 2021
	Caracterización de nuestros usuarios	1 - Informe	100%	Documento aprobado en comité de MIPG del el 27 de octubre de 2020.

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

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	100%	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de APP pagina 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. (LLAMADAS QUE TIENEN REGISTRO) y celular 3153633277 (A 31/08/2021 - 739 LLAMADAS CON REGISTRO), correos institucionales pqr@eaaay.gov.co (A 31/08/2021 - 2.929 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 presidencia de la
	Seguimiento a la recepción de PQR en línea de acuerdo con los lineamientos establecidos por MINTIC	Herramienta habilitada en la página WEB	75%	A 31 de agosto de 2021 se recibieron 120 PQR mediante la pagina 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	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.
3. Atención al Ciudadano	Funcionarios de PQR capacitados en temas de tarifas, ley 142 de 1994, contrato de condiciones uniformes, desviaciones significativas, atención al ciudadano, ortografía, expresión oral, trabajo en equipo, etc.	Realizar 4 capacitaciones	66%	Se realizaron reuniones para socializar directrices institucionales para ATC, MATRICULAS y CREACION DE PQR, con lo cual se proyecto la circular NO. 831.12.00.0059.21 del 13/05/2021.
			66%	con corte a 30_06_2021 se aplicaron 18 encuestas, las cuales fueron tabuladas, para determinar el nivel de satisfacción de nuestros suscriptores y/o usuarios. LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE: De los 18 encuestados respondieron 18 personas a esta pregunta, los c
	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los funcionarios con la atención al usuario y los derechos de los usuarios	Realizar 1 campaña	66%	Se han realizado reuniones con los funcionarios de ATC para dar lectura a lo contemplado en la Carta del Trato Digno, donde se contemplan los deberes y derechos de la Empresa y de nuestros usuarios, estan impresas en cada puesto de ATC.

	<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	

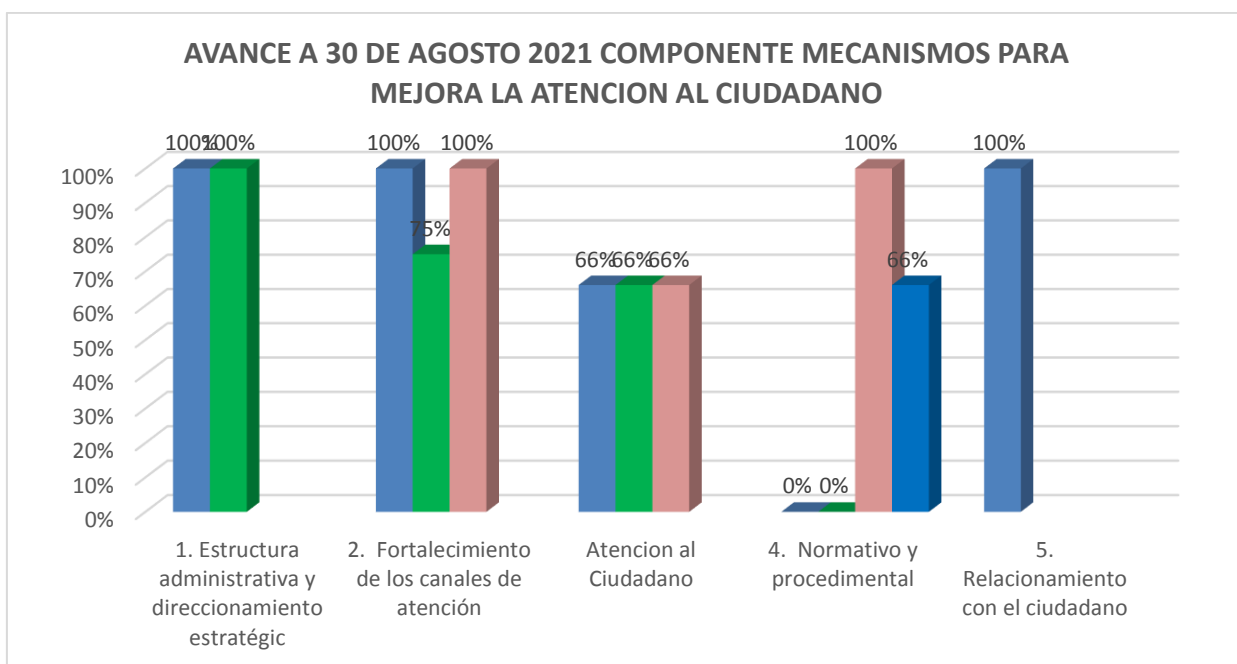
813.25.01.00600.21

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%	Solicitudes realizadas desde el año pasado a la Dirección Administrativa y Financiera pero no se han realizado actualizaciones o soluciones a los requerimientos.
	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 usuario. - permitir monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Software comercial optimizado	0%	Solicitudes realizadas desde el año pasado a la oficina de sistemas pero no se han realizado actualizaciones o soluciones a los requerimientos.
	Elaborar procedimiento para la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los datos.	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 - 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	66%	ACTIVIDAD EN PROCESO

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

813.25.01.00600.21

5. Relacionamiento con el ciudadano	Realizar Encuesta de satisfacción al usuario	2 - Informes de satisfacción del usuario	100%	Con corte a 30_06_2021 se aplicaron 18 encuestas, las cuales fueron tabuladas, para determinar el nivel de satisfacción de nuestros suscriptores y/o usuarios. LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE: De los 18 encuestados respondieron 18 personas a esta pregunta, los cuales nos arrojó un resultado del 39% con calificación excelente y buena equivalente a 7 personas, y un 61% nos calificaron entre regular y deficiente,
AVANCE TOTAL A 30 DE AGOSTO 2021			87%	



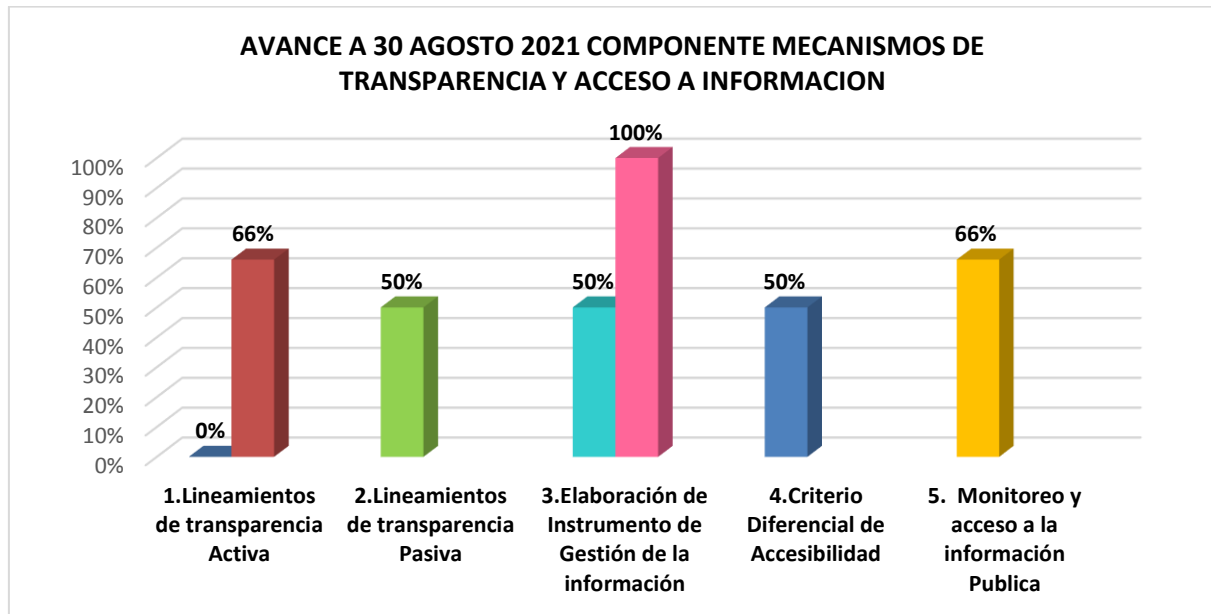
En el componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano a 30 de agosto 2021, se observa un avance del 87% debido al cumplimiento en un 100% de las dos actividades del subcomponente estructura administrativa y direccionamiento estratégico, al cumplimiento en un 100% de dos de las tres actividades del subcomponente fortalecimiento de los canales de atención, al avance en un 66% de las tres actividades del subcomponente atención al ciudadano, al cumplimiento del 100% y avance en un 66% en dos actividades del subcomponente Normativo y procedimental y en el cumplimiento en un 100% del subcomponente relacionamiento con el ciudadano.

813.25.01.00600.21

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

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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.			
SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	AVANCE EN % A 30 DE AGOSTO	OBSERVACIONES-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	66%	se tiene publicado en nuestro sitio web link https://www.eaaay.gov.co/institucional/direcciones/direccion-administrativa-y-financieras/
2.Lineamientos de transparencia Pasiva	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones	Informe de seguimiento	50%	La Unidad de control interno realizo seguimiento al tramite de las PQRS, mediante el informe semestral N° 497.21
3.Elaboración de Instrumento de Gestión de la información	Revisar y actualizar el Inventario de información publicada	Inventario semestral de Información publicada	50%	se han publicado en nuestro sitio web www.eaaay.gov.co 11 publicaciones hasta el segundo trimestre
	Política de comunicaciones	1 - Socialización política de comunicaciones de la EAAAY	100%	Política aprobada mediante resolución 1486.19, la cual ha sido socializada a Directores y líderes de proceso desde el Comité MIPG, así mismo, se ha presentado ante la Gerencia la solicitud para su implementación desde las diferentes acciones. (Sin embargo, ante el proceso de seguimiento con Aquarating 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	50%	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	66%	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.
AVANCE TOTAL A 30 DE AGOSTO 2021			55%	

813.25.01.00600.21



El componente Mecanismos de Transparencia y acceso a la información se programaron siete (7) actividades para alcanzar los cinco (5) subcomponentes, de esta manera conforme la revisado, este componente muestra un avance del 55%, como resultado de los avances en un 66% de una de las dos actividades del subcomponente lineamientos de transparencia activa, del avance de un 50% en el subcomponente lineamientos de transparencia pasiva, del avance en un 50% de una y en un 100% de la otra de las dos actividades del subcomponente elaboración de instrumento de gestión de la información, del avance del 50% de la actividad programada en el subcomponente criterio diferencial de accesibilidad y del avance en un 66% del subcomponente monitoreo y acceso a la información pública.

5.6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES CÓDIGO DE ÉTICA Y COMITÉ DE CONVIVENCIA

En el Componente de Iniciativas adicionales se proyectaron dos subcomponentes Código de ética y Comité de convivencia, donde se planificaron cinco (5) actividades a las cuales se les realizó seguimiento de avances alcanzados y se observó lo siguiente:

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2017-02-16

Tipo de Documento: FORMATO

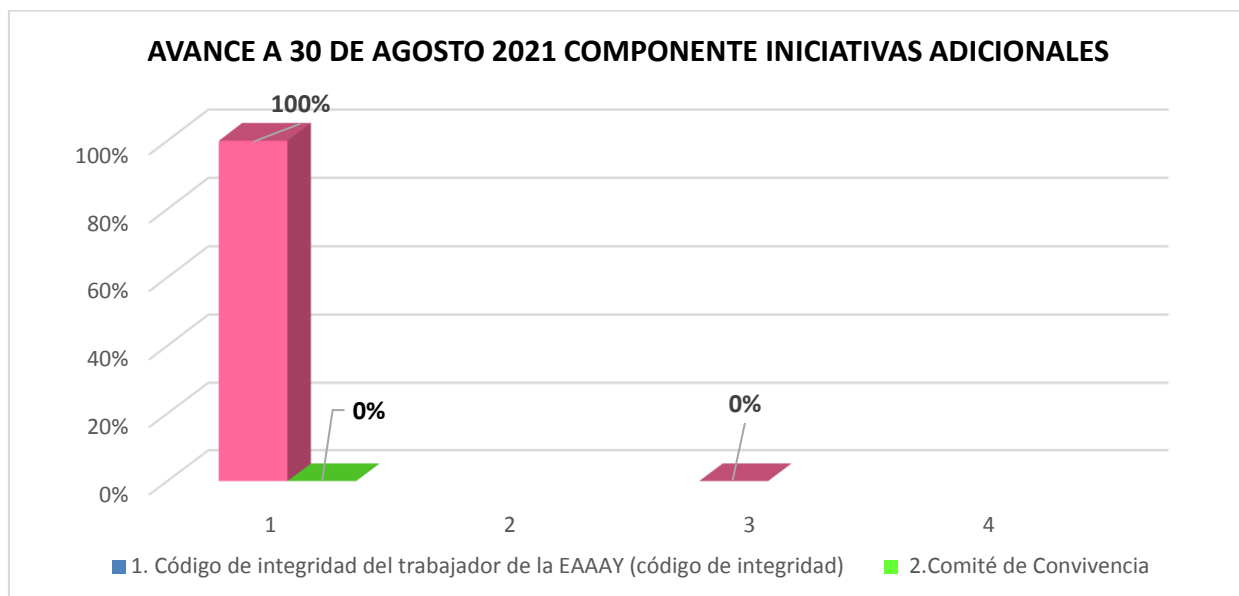
Código: 51.29.02.01

Versión 05

813.25.01.00600.21

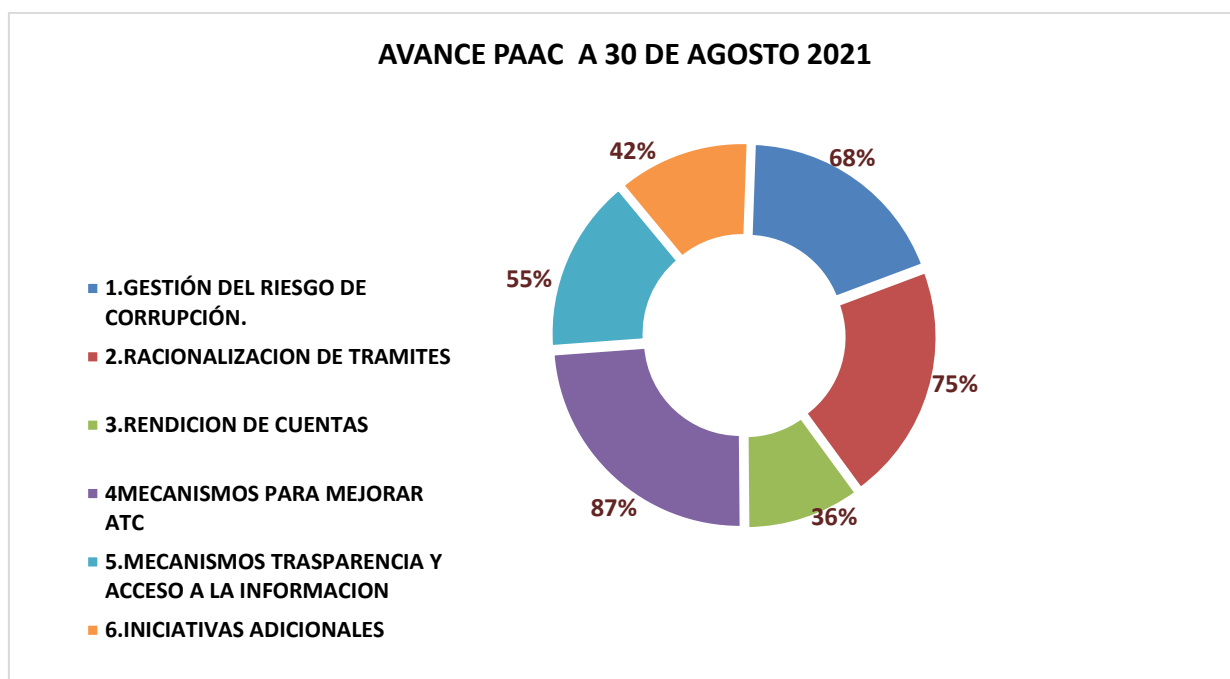
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2021				
COMPONENTE N° 6:				
INICIATIVAS ADICIONALES				
Objetivos:		Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	METAS PROGRAMADAS	% A 30 DE AGOSTO 2021	OBSERVACIONES- SOPORTES Y EVIDENCIAS
1. Código de integridad del trabajador de la EAAAY (código de integridad)	Socialización del código de integridad y buen gobierno	Socialización	100%	En cumplimiento del plan de accion del año 2021 en asocio con la Oficina de Recursos Humanos de la EAAAY EICE ESP, hemos realizado 24 mesas de trabajo de Enero a Junio del año 2021 de socializacion, divulgacion del Codigo de Integridad y Buen Gobierno y sobre el Regimen Disciplinario de los servidores publicos Ley 734 de 2002 con los funcionarios de la EAAAY EIC ESP. (Las evidencias reposan en las respectivas Actas que en su totalidad son (34) mesas de trabajo de socializacion y capacitacion a los funcionarios de la EAAAY EICE ESP reposann en las carpetas de archivo de la Oficina de Control Disciplinario Interno, así mismo en la Pagina Web (FACEBOOK) de la EAAAY EICE ESP, las encuestas realizadas a cada funcionario que participo en la socilaizacion.)
	Coffe Day (diálogos entre directivas y colaboradores, para el mejoramiento de las	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	66%	En las mesas de trabajo realizadas junto con la Oficina de Recursos Humanos damos a conocer los principios y valores eticos contenidos dentro del Codigo 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 codigo de integridad y buen gobierno y consecuencias del incumplimiento del mismo, tambien a traves de requerimientos y encuestas realizadas a cada funcionario que participa en la socializacion insistimos en el cumplimiento de los lienamientos del codigo de integridad y buen gobierno tambien en los deberes.
2.Comité de Convivencia	Dar a conocer el Comité de convivencia como medio de dirimir	2 - Jornadas de sensibilización	0%	
TOTAL AVANCE A 30 DE AGOSTO 2021			42%	

813.25.01.00600.21



El componente de iniciativas adiciones presenta un avance del 42% en consecuencia al cumplimiento en un 100% de una de las actividades del código de integridad.

AVANCE GENERAL DEL PAAC A 30 DE AGOSTO 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	

813.25.01.00600.21

Para la medición del nivel de avance del PAAC de la EAAAY a 30 de Agosto 2021, se tomaron las 47 actividades definidas, revisadas por cada uno de los componentes obteniéndose un avance total del 61%, teniendo en cuenta que el componente uno gestión del riesgo de corrupción se obtuvo un avance del 68%, el segundo componente racionalización de tramites presenta un avance del 75%, el tercer componente Rendición de Cuentas con un avance del 36%, el cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al cliente con un avance del 87%, el quinto componente mecanismos para la Transparencia con un avance del 55% y el sexto componente con iniciativas adicionales con un avance del 42%.

6. FORTALEZAS

6.1 El avance en los compromiso de los líderes de los proceso responsables de las actividades contempladas en el segundo componente Racionalización de Tramites que presenta un avance del 75% y del cuarto componente mecanismos para mejorar la atención al cliente con un avance del 87%.

7. RECOMENDACIONES

7.1. Nuevamente 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, por consiguiente se sugiere enmendar fechas para que se reflejen cumplimientos al cierre anual.

7.2. Se recomienda revisar y 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, que al presente seguimiento no han avanzado y que son de difícil cumplimiento para realizar las modificaciones necesarias y replantear metas.


SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
 Profesional Unidad de Control Interno