



**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE-ESP
UNIDAD DE CONTROL INTERNO**

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPTION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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

Año: 2015

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	ACTIVIDADES	META	PUBLICACION		Actividades realizadas		Responsables	Anotaciones	
			ene-30	abr-30	ene-30	abr-30			
ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Reuniones del Comité Gobierno en línea	2		No se han realizado reuniones de Comité de gobierno en línea	0	No se han realizado reuniones de Comité de gobierno en línea	0	Profesional Oficina de Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Revisión del estado de los 4 trámites y 3 servicios aprobados por el comité de Gobierno en línea en la plataforma SUT	7		Los trámites y servicios fueron migrados de la plataforma 2.0 a la 3.0	7	Los trámites y servicios fueron migrados de la plataforma 2.0 a la 3.0	7	Profesional Oficina de Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Verificar la funcionalidad de los trámites subidos en la plataforma suit y aprobados por el DAFP	4		Los trámites se encuentran en proceso de actualización	4	Se verificó la funcionalidad de los trámites subidos en la plataforma, y el despliegue de la página web de la EAAAY	4	Profesional Oficina de Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Publicar información institucional oportuna en la página WEB	40		En el presente corte se han realizado más de 40 publicaciones superando la meta establecida.	44	En el presente corte se han realizado más de 40 publicaciones superando la meta establecida.	41	Profesional Oficina de Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Cumplimiento programa Gobierno en Línea	6		De las seis (6) fases del gobierno en línea se han implementado cuatro.	4	De las seis (6) fases del gobierno en línea se han implementado cuatro.	4	Profesional Oficina de Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Pagos de las Facturas por medio de la aplicación disponible en la página a web de la empresa	1		En la actualidad de encuentra habilitado el aplicativo de pagos en línea por PSE.	1	La meta se cumple en el periodo anterior	0	Profesional Oficina de Sistemas - Tesorería	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
RENDICION DE CUENTAS	Publicación del informe de control social en la página WEB, periódico de amplia circulación	1		El informe de control social fue publicado en el mes de marzo en un periódico de amplia circulación.	1	La meta se cumplió en el periodo anterior	0	Profesional Unidad de Planeación	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Cumplimiento de Informes (contaduría, contraloría, DIAN, DANE, OTROS)	146		Se ha dado cumplimiento a los requerimientos solicitados por los entes externos	48	Se ha dado cumplimiento a los requerimientos solicitados por los entes externos	48	Director Administrativo y Financiero	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Comunicación oportuna a la comunidad	400		Diariamente se emiten boletines de prensa	86	Diariamente se emiten boletines de prensa	89	Profesional Oficina de Prensa y Comunicaciones	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Publicación de los procesos contractuales	Según Manual		Se publicó un proceso contractual de acuerdo al manual de contratación	1	Se publicaron dos procesos contractuales de acuerdo al manual de contratación	2	Profesional Oficina Jurídica - Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Informes indicadores, Plan de Acción y de Gestión en la página WEB y cartelera de la empresa	9		La unidad de Planeación ha realizado la publicación de planes de acción, indicadores en la página web y cartelera de la empresa.	6	La unidad de Planeación ha realizado la publicación de planes de acción, indicadores en la página web y cartelera de la empresa.	6	Profesional Unidad Planeación - Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Publicación plan de compras proyectado y Ejecutado (proyectado 2015-seguimiento bimestral)	7		El plan de compras se encuentra publicado en la página web de la EAAAY - INFORME BIMESTRAL INTERVENIDAS (MARZO)	1	El plan de compras se encuentra publicado en la página web de la EAAAY - INFORME BIMESTRAL INTERVENIDAS (JUNIO-AGOSTO)	2	Profesional Almacén - Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Rendición de cuentas a la comunidad	3		Se espera realizar la rendición de cuentas a la comunidad en el segundo semestre	0	Se espera realizar la rendición de cuentas a la comunidad en el segundo semestre	0	Agente Especial - Directores	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Responder todas las peticiones escritas dentro de los terminos establecidos por la ley	14 dias	Las peticiones escritas se han contestado antes de 14 dias	14 dias	Las peticiones escritas se han contestado antes de 14 dias	14 dias	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Eficiencia en la atencion y prestacion de los servicios	5%	Se cumplio con el porcentaje establecido	5%	Durante los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2015 entraron 1,850 reclamaciones de las cuales 325 fueron a favor del usuario dando un porcentaje del 17% a favor del usuario.	17%	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Determinar el nivel de Satisfacion del Usuario	60-80-60	Se replantea meta para el próximo seguimiento	0	El nivel de satisfacción del usuario es del 92%	92%	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Definir y Difundir el portalo de servicios al ciudadano de la Empresa	1	A la fecha no se ha definido ni difundido el portafolio de servicios	0	A la fecha no se ha definido ni difundido el portafolio de servicios	0	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Socializar los procedimientos de la Oficina de P.Q.R.	4	La oficina de archivo y procesos dio a conocer sus procedimientos mediante convocatoria realizada por la unidad de planeación	2	En este periodo no se socializaron los procedimientos de la Oficina de P.Q.R.	0	Profesional Oficina de Prensa y Comunicaciones - Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Publicar los procedimientos de la oficina de PQR	2	Los procedimientos de la oficina de PQR se encuentran publicados en la página web en el link MECI-CALIDAD	2	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Socializar los Contratos de Condiciones Uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	2	Los Contratos de Condiciones Uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo se encuentran publicados en las carteleras y página web	2	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Publicar los Contratos de Condiciones Uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	2	El contrato de condiciones uniformes se encuentra publicado en la cartelera de la dirección comercial y Página WEB	2	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR - Oficina Sistemas	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Tener en un Lugar Visible el Horario y Puntos de Atención.	1	El horario y puntos de atención se encuentran en la entrada principal de la Empresa y publicada en la página web.	1	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Establecer el procedimiento y diseñar los espacios físicos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	1	Se encuentra en etapa de construcción	0	Se diseñaron los espacios físicos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	1	Profesional PQR - Director Comercial - Director Administrativo y Financiero	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
Capacitaciones y sensibilizaciones a los funcionarios para el servicio al ciudadano y en los procedimientos de comunicaciones Recibidas, Enviadas y Préstamo de documentos.	3	La oficina de archivo y procesos dio a conocer sus procedimientos mediante convocatoria realizada por la unidad de planeación	2	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR - Archivo - Director Comercial - Profesional Recursos Humanos	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Generar incentivos a los servidores publicos de las áreas de atención al usuario	4	La oficina de Recursos Humanos diseño plan de incentivos para los trabajadores de la EAAAY.	0	No se han entregado incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	0	Profesional PQR - Director Comercial - Profesional Recursos Humanos	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Diseño del protocolo de atención al ciudadano	1	Los protocolos de atención al ciudadano se encuentran documentados en los procedimientos de la Dirección Comercial	1	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Implementar Sistema Digiturno	1	A la fecha no se ha implementado el sistema digiturno	0	Se implementó el sistema de digiturno	1	Profesional PQR - Director Comercial - Profesional Recursos Humanos	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Dar a conocer los procedimientos y horario de atención de Ventanilla Unica	2	La oficina de archivo y procesos dio a conocer sus procedimientos mediante convocatoria realizada por la unidad de planeación	2	La meta se cumplio en el periodo anterior	0	Profesional PQR - Archivo - Director Comercial	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
	Informes semestrales de PQR	2	En lo corrido de la vigencia se publico el informe de PQR correspondiente al segundo semestre de 2014	1	Se publicó en la página web lo correspondiente al informe de PQR del primer semestre 2015	1	Profesional PQR - Profesional Unidad Control Interno	Se realizó seguimiento en Comité de Coordinación de Control Interno
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	Cargo: <u>Profesional Unidad de Control Interno</u> Nombre: <u>Hernán Bolívar Vargas</u> Firma: 							