

 Aguas de Bogotá SA ESP	SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- ABRIL
---	---

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	AVANCE A 30 ABRIL 2020	INICIO	FIN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Socializar la políticas de riesgos de corrupción dos (2) veces al año a todos los trabajadores de la empresa por medio de correo institucional	Realizar socialización	50%	Se realizo en el primer trimestre del año socialización de la política de administración general del riesgo EE-POL-002 por medio del correo institucional	1/02/20	31/12/20	Dirección de Estrategia Empresarial	Evidencia: Correo Institucional, Estado: En avance
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar matriz donde se identifiquen los riesgos de corrupción de la empresa vigencia 2020	Matriz de Riesgos de corrupción	100%	Se elabora matriz de riesgos de la empresa la cual contiene riesgos de corrupción	1/01/20	31/01/20	Dirección de Estrategia Empresarial junto con los líderes de procesos	Evidencia: Matriz de riesgos Estado: Finalizado
	Consulta y Divulgación	Mantener publicado en la página web institucional el Plan Anticorrupción 2020	Publicar en la página web institucional	100%	Se publica institucional esta la publicación del PAAC	31/01/20	31/12/20	Área de comunicaciones	Evidencia: Documento PAAC en la pagina web, Estado: Finalizado
	Monitoreo y Revisión	Primera linea de defensa: Realiza seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción	0%	En el mes de marzo quedo elaborada en forma completa y aprobada la Matriz de Riesgos para empezar a realizar seguimiento.	1/02/20	31/12/20	Líderes de procesos (gerentes técnicos y administrativos y financiero y recursos humanos)	Evidencia: Matriz de Riesgos Estado: En avance
		Segunda linea de defensa: Realiza seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos y consolidar los resultados remitidos por la primera linea de defensa	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción y	0%	En el mes de marzo quedo elaborada en forma completa y aprobada la Matriz de Riesgos para empezar a realizar seguimiento.	1/02/20	31/12/20	Dirección de Estrategia Empresarial	Evidencia: Matriz de Riesgos Estado: En avance
		Tercera linea de defensa: Realiza seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos; verifica que los controles diseñados e implementados operen; alerta sobre la probabilidad de los riesgos en los procesos auditados.	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción y proponer modificaciones a la matriz de riesgos	0%	En el mes de marzo quedo elaborada en forma completa y aprobada la Matriz de Riesgos para empezar a realizar seguimiento.	1/05/20	31/12/20	Asesor de Control de Gestión	Evidencia: Matriz de Riesgos Estado: En avance
COMPONENTE 2. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura Administrativa de dirección Estratégico	Se establecerán planes de participación y servicio al ciudadano, se ejecutarán y realizarán informes sobre su evolución	Elaborar planes de participación y servicio al ciudadano	100%	Se elabora la Política de Participación, Servicio al Ciudadano y Rendición de Cuentas EE-POL-003 la cual es	1/02/20	31/12/20	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	Evidencia: Política de participación, servicio al Ciudadano, Estado: Finalizado
	Fortalecimiento de los canales de atención	Se realizarán acciones para fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía, tanto los virtuales como presenciales con los que cuenta la empresa	Realizar una acción anual	100%	Se ha dejado información clara y visible en la pagina web de la empresa relacionada con correos electrónicos, números de teléfono y dirección de ubicación de la empresa donde se podrán recibir solicitudes o atención a los ciudadanos. Además se ha creado formato de atención para PQRS - EE-FM 016 para el uso de la ciudadanía el cual se encuentra en la pagina web.	1/02/20	31/12/20	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	Evidencia: Verificación en pagina web y formato de PQRS - EE-FM 016. Estado: Finalizado
		Crear nuevos canales de atención (en caso de ser necesario)	Creación de nuevos canales de atención	80%	Se creo el correo institucional: gestionsocial@aguasdebogeta.co.m.co; para recibir las diferentes solicitudes de la ciudadanía. También se ha creado un formato donde se puede receptionar solicitudes por parte de la ciudadanía a través de los gestores sociales, este formato esta en proceso de formalización al sistema de calidad de la empresa.	1/02/20	31/12/20	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	Estado: En avance
	Talento Humano	Incluir el plan de capacitaciones anuales de la empresa, temas relacionados con atención al ciudadano, ética y valores del trabajador, o competencias para el desarrollo de la labor de servicio	Realizar una capacitación anual	20%	Una vez se apruebe el nuevo código de integridad el cual ya fue actualizado, se programara capacitación a los trabajadores en temas de ética que incluyan valores, deberes, responsabilidades etc.	1/02/20	31/12/20	Gerencia de Gestión Humana	Evidencia: Nombre del documento GH-MN-001 Estado: En avance
	Normativo y Procedimental	Registrar en correspondencia todos los PQRS que lleguen por los canales de comunicación virtual o presencial	Trazabilidad de las PQRS	100%	Actualmente los PQRS que llegan por los diferentes medios o canales de comunicación se registran en correspondencia de la empresa	1/02/20	31/12/20	Asesor de Control de Gestión, Líderes de los Procesos (gerentes administrativos, personas que tengan a cargo canales de comunicación)	Evidencia: Registro de correspondencia. Estado: Constante
		Realizar seguimiento del trámite dado a los PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	100%	De acuerdo al procedimiento establecido se lleva a cabo seguimiento al trámite dado a los PQRS que llegan a la empresa	1/01/20	31/12/20	Profesional de Gerencia General	Evidencia: Matriz de seguimiento
	Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar encuesta a los ciudadanos o clientes en relación con el servicio recibido por la empresa	Medir la satisfacción del cliente	50%	Se tiene pendiente realizar encuesta de satisfacción para vigencia 2020, ya se realizó encuesta a los clientes para la vigencia 2019, creándose para esto el formato de encuesta satisfacción clientes-EE-FM-017.	1/01/20	31/12/20	Dirección de Estrategia Empresarial	Evidencia: Encuestas satisfacción al cliente vigencia 2019 Estado: En avance
	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación y actualización de información mínima sobre la estructura orgánica y funcional de la empresa	Disponibilidad de la información	100%	Se publica y actualiza la información correspondiente al organigrama y funciones de los directivos en la pagina web de la empresa.	1/01/20	31/12/20	Dirección Administrativa	Evidencia: Pagina web Estado: Finalizado

COMPONENTE 3. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de transparencia Pasiva	Actualizar el costo de reproducción de información que reposa en la Empresa	Cumplir con la solicitud de terceros	50%	Actualmente Aguas de Bogotá S.A ESP, no cobra dinero por la solicitudes de información ya que es la primera vez que este tema se va a implementar. Sin embargo, se realiza la respectiva gestión para estandarizar los costos (aclarar a los soportes (correo, ctd, job) en que se puede entregar la información. Esta pendiente llevar a la mesa del Comité CAI para definir los lineamientos y la persona responsable para este tema. (Decisión de Gerencia, resolución o documento que aplique) y el procedimiento para estandarizar las tarifas.	1/01/20	31/12/20	Dirección Administrativa	Estado: En avance
	Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar seguimientos semestrales a la información publicada en la página WEB de la empresa	Fortalecer la sección en la web de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	100%	Actualmente se realizan revisiones y seguimientos constantes a la información que se publica en la pagina web con la finalidad de cumplir con la ley de transparencia y acceso a la información, se verifica que las publicaciones se mantengan actualizadas. Desde el comité CAI se realizan superencias y verificaciones a la publicaciones que se realizan en la web - botón de transparencia.	1/01/20	31/12/20	Área de comunicaciones	Evidencia: Pagina web Estado: Constante
	Criterio Diferencia de Accesibilidad	La página web está diseñada para un fácil acceso, con información comprendible y visible para toda la ciudadanía incluyendo los grupos culturales y étnicos	Fácil comunicación con terceros	80%	El diseño de la pagina tiene fácil acceso para observar su información es dinámica e incluye información de fácil entendimiento y de interés para la ciudadanía.	1/01/20	31/12/20	Área de comunicaciones	Evidencia: Pagina web Estado: En avance
	Monitoreo del acceso a la información pública	Monitoreo permanente a la página web	Garantizar el acceso a la información	100%	Se realizan monitoreos constantes con el fin de mantener información actualizada y de interés para los ciudadanos.	1/01/20	31/12/20	Área de comunicaciones, Profesional de Tecnología	Evidencia: Pagina web Estado: Constante
COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES	Iniciativas adicionales	Actualizar el Código de ética	Garantizar un comportamiento adecuado de los trabajadores	80%	Se actualizo código de ética el cual ahora se denominará Manual de Integridad; esto en proceso de aprobación por parte de la Gerencia General	1/02/20	31/12/20	Gerencia de Gestión Humana	Evidencia: Nombre del documento GH-MN - 001 Estado: En avance