

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2022								Primer Cuatrimestre 2022		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	Indicador 30/04/2022	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento	Resultado indicador cuatrimestral	Avance PAAC
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Actualizar la Política de Administración General de Riesgos y Oportunidades de la Empresa	Actualización de la Política		Dirección de Planeación	01/02/2022	31/08/2022			0%
		Sensibilización semestral virtual o presencial sobre la Política de Administración de Riesgos y oportunidades	Realizar capacitación		Dirección de Planeación	01/02/2022	31/12/2022			0%
		Incluir construcción de riesgos estratégicos y administración de estos en la Política de Administración General de Riesgos y Oportunidades de la Empresa	Actualización de la Política		Dirección de Planeación	01/02/2022	31/12/2022			0%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar matriz donde se identifiquen los riesgos de corrupción de la empresa vigencia 2022	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado		Dirección de Planeación junto con los líderes de procesos	01/02/2022	31/10/2022			0%
		Diseñar y aprobar matriz de riesgos estratégicos.	Matriz de Riesgos Estratégicos		Dirección de Planeación junto con los líderes de procesos	01/02/2022	31/12/2022			0%
	Consulta y Divulgación	Mantener publicada la matriz de riesgos de corrupción actualizada en el botón de transparencia de la página web de la empresa y en el Sistema de Gestión Integral del Sharepoint	Divulgación de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgo de corrupción publicada	Oficina de comunicaciones Dirección de Planeación Dirección de Tecnología de la Información	31/01/2022	31/12/2022	Se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción actualizada en el botón de transparencia de la página Web de la empresa y en el sharepoint (DEP-801-005-2022 y anexos)	100%	33%
	Monitoreo y Revisión	Tercera línea de defensa: Realizar informe de seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos de corrupción	Detectar oportunidades de mejora en la aplicación de la matriz de riesgos de corrupción	Informe cuatrimestral realizado	Director de Control de Gestión	01/01/2022	31/12/2022	Se realizó informe del seguimiento a los riesgos de corrupción con un periodo comprendido entre enero 1 a abril 30 de 2022.	100%	33%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2022								Primer Cuatrimestre 2022		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	Indicador 30/04/2022	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento	Resultado indicador cuatrimestral	Avance PAAC
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Normativo y Procedimental	Desarrollar e implementar el formulario de PQRS para Aguas de Bogotá en la página web y realizar la Interfax con el usuario de la Gerencia Financiera y administrativa			Oficina de Comunicaciones, Dirección de Tecnología de la Información	01/02/2022	31/12/2022	Por parte de la oficina TI se hizo un desarrollo de formulario para que se pudiese radicar en línea y tiempo real la solicitud, queja o reclamo: <a href="https://www.aguasdebogota.co/registro-pqrs/">https://www.aguasdebogota.co/registro-pqrs/</a> (DEP-803-027-2022)		100%
		Realizar una capacitación semestral sobre temas relacionados con ética y valores del trabajador, o competencias para el desarrollo de la labor de servicio	Realizar dos capacitaciones anuales		Gerencia de Gestión Humana	01/02/2022	31/12/2022			0%
		Direccionar a la Unidad de Correspondencia el 100% de los PQRS de entrada y salida externa	Trazabilidad en la respuesta	Cantidad de PQRS registradas/ Cantidad de PQRS recibidas	Director de Control de Gestión, Líderes de los Procesos (gerentes -administrativos, personas que tengan a cargo canales de comunicación)	01/02/2022	31/12/2022	La Dirección TI afirma que el formulario de PQRS está desarrollado y publicado en la pagina WEB, el usuario diligencia el formulario y le llega directamente a correspondencia y ahí lo direccionan a la dependencia que corresponde. (DEP-803-027-2022) La Oficina de Comunicaciones no ha recibido hasta el momento ninguna solicitud de PQRS a través del correo institucional comunicaciones@aguasdebogota.com.co. (IC-700-008-2022) La Dirección de Planeación no recibió en el periodo PQRS. (DEP 801-005-2022 y anexos) La Gerencia de Gestión Ambiental ha dado trámite a 61/62 pqrs. (Correo electrónico y anexo) La Gerencia de Asuntos Legales presentó 36 salidas dentro del cuatrimestre. (Correo electrónico y anexo) La GAF Recibió y tramitó 36/36 pqrs (GAF-400-074-2022) La GAGR ha recibido en el cuatrimestre 56 entradas dando trámite en los tiempos establecidos. (Correo electrónico y anexo) La Gerencia de Gestión Humana evidencia que las pqrs allegadas a sus correos electrónicos son trasladadas a la Unidad de correspondencia para su registro. (GH-300-0906-2022 y anexos)	98,40%	32%
		Actualizar el procedimiento de recepción y trámite de PQRS	Identificar oportunidades de Mejora		Dirección de Defensa Judicial Dirección Administrativa Dirección de Planeación Dirección de Tecnología de la Información	01/02/2022	31/12/2022			0%
		Realizar seguimiento cuatrimestral al trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Informe cuatrimestral realizado	Gerencia General	01/01/2022	31/12/2022	Se reporta informe cuatrimestral realizado (DEP-100-095-2022 y anexo)		33%
	Relacionamiento con el Ciudadano	Actualizar y digitalizar el formato de encuesta a los ciudadanos o clientes en relación con el servicio recibido por la empresa	Medir satisfacción del cliente	Encuestas realizadas/Encuestas programadas	Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial Director de Tecnología de la Información Director de Planeación Oficina de Comunicaciones	01/01/2022	31/12/2022	Se ha realizado la actualización del formato de encuesta a los ciudadanos o clientes en la nueva página web, logrando tener un espacio propio para este, como se puede ver en la imagen y en el siguiente link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/encuesta-de-satisfaccion/">https://www.aguasdebogota.co/encuesta-de-satisfaccion/</a> (IC-700-008-2022)		33%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2022								Primer Cuatrimestre 2022		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	Indicador 30/04/2022	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento	Resultado indicador cuatrimestral	Avance PAAC
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada la información que debe estar publicada en página web, sección transparencia	Disponibilidad de la información	Información actualizada	Gerencia de Gestión Humana, Dirección de Contratación y Compras, Dirección de Control de Gestión, Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial, Dirección de Planeación, Dirección de Tecnología de la Información, Gerencia Administrativa y financiera, Oficina de Comunicaciones	01/01/2022	31/12/2022	GAF reporta que tiene actualizada la información de estados financieros y ejecución presupuestal a 31 de marzo de 2022. La Dirección Administrativa actualizó el formato de solicitud de PQRS, este fue radicado para su publicación al área de tecnología el día 2 de diciembre de 2021. ( <b>GAF-400-074-2022</b> ) La Dirección de Planeación reporta que se cuenta con la información actualizada en la página web de la empresa en el botón de transparencia <a href="https://www.aguasdebogota.co/transparencia-3/">https://www.aguasdebogota.co/transparencia-3/</a> ( <b>DEP-801-005-2022 y anexos</b> ) En la nueva página web de la empresa se tiene una pestaña exclusiva para la Ley de transparencia, como se puede ver en la imagen y en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/transparencia-3/">https://www.aguasdebogota.co/transparencia-3/</a> . Se debe tener en cuenta que la Oficina de Comunicaciones revisa la información, pero el área encargada de hacer el cargo es la Oficina de Tecnología. ( <b>IC-700-008-2022</b> ) La Gerencia de Gestión Humana reporta: - Manual de Integridad. Última versión de julio de 2021 - Directorio. Última actualización marzo de 2022. Próxima actualización junio 30 de 2022 - Reglamento Interno Vigente, año 2017 - Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial vigente, año 2017 - Funciones y Deberes (perfiles de cargo y responsabilidades). Actualizados 2021 y 2022 ( <b>GH-300-0906-2022</b> )	100%	33%
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Proyectar la Decisión de Gerencia sobre los lineamientos de costos de reproducción de la información pública	Decisión de gerencia proyectada		Dirección Administrativa Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial	01/01/2022	30/06/2022			0%
	Instrumentos de Gestión de la Información	Desarrollar, e implementar la interfaz de acceso para personas con discapacidad auditiva Aguas de Bogotá en la página web y realizar la Interfax con el usuario final de la Dirección de TI.	Cumplir con los requisitos de Ley de Transparencia		Dirección de Tecnología de la Información Oficina de Comunicaciones	01/02/2022	31/12/2022	La Dirección de TI adquirió la aplicación y desarrolló la interfaz con la oferta institucional de Aguas de Bogotá para las personas con discapacidad visual. La Dirección de TI, desarrolló un modelo de página web: <a href="https://www.aguasdebogota.co">https://www.aguasdebogota.co</a> , incluyente, amigable, accesible y sobre todo explicativa para con el usuario. Para el segundo periodo del 2022 se desarrollara soluciones para personas con discapacidad auditiva. ( <b>DEP-803-027-2022</b> ) La Oficina de Comunicaciones apoyó constantemente al equipo de la Dirección de Tecnología de la Información para la inclusión de ayudas técnicas para el acceso a la información de personas con discapacidad auditiva; una de las peticiones realizadas fue realizada el 20 de octubre del 2021 solicitando que se hiciera el contacto con el Ministerio de las TIC para hacer el link con el Centro Relevo que brinda ayuda técnica a esta población. ( <b>IC-700-008-2022</b> )		33%
		Realizar las gestiones necesarias para el acceso a la información agregando a los contenidos de la página Web Audios, videos explicativos con subtítulos, lenguaje de señas, de acuerdo al Art. 8, Ley 1712 de 2014	Garantizar el acceso a la información a las personas en situación de discapacidad		Oficina de Comunicaciones Dirección de Tecnología de la Información	01/02/2022	31/12/2022	La Dirección de TI adquirió la aplicación y desarrolló la interfaz con la oferta institucional de Aguas de Bogotá para las personas con discapacidad visual. La Dirección de TI, desarrolló un modelo de página web: <a href="https://www.aguasdebogota.co">https://www.aguasdebogota.co</a> , incluyente, amigable, accesible y sobre todo explicativa para con el usuario. Para el segundo periodo del 2022 se desarrollara soluciones para personas con discapacidad auditiva. ( <b>DEP-803-027-2022</b> ) La Oficina de Comunicaciones acompañó y apoyó el proceso para adquirir el software UserWay para la página web, y todos los videos que se han subido a las redes sociales tienen subtítulos que permiten a la población con discapacidad auditiva acceder a la información de nuestros proyectos, como se puede observar en el link: <a href="https://twitter.com/AguasBogota">https://twitter.com/AguasBogota</a> ( <b>IC-700-008-2022</b> )		33%
	Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar seguimientos semestrales a los contenidos de la página web de acuerdo a la Ley de Transparencia 1712 de 2014	Garantizar el acceso a la información		Dirección de Control de Gestión	01/01/2022	31/12/2022			0%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2022								Primer Cuatrimestre 2022		
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	Indicador 30/04/2022	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento	Resultado indicador cuatrimestral	Avance PAAC
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	Iniciativas adicionales	Realizar un video anual por cada proyecto para socializar el avance de cada uno	Concientizar la comunidad de la importancia de las actividades que realiza Aguas de Bogotá		Gerencia de Agua y Gestión de Residuos, Gerencia Ambiental, Oficina de Comunicaciones, Líderes de procesos	01/01/2022	31/12/2022	Se han generado dos videos bimestrales en los que se pueden ver en <a href="https://www.youtube.com/c/AguasdeBogot%C3%A1SAESP/videos">https://www.youtube.com/c/AguasdeBogot%C3%A1SAESP/videos</a> . (IC-700-008-2022)		33%
		Una vez se culmine con la estructuración de la página web iniciar las gestiones pertinentes para generar enlaces desde la web de empresas aliadas.	Generar enlaces desde la Web de empresas aliadas		Oficina de Comunicaciones Dirección de Tecnología de la Información	01/02/2022	31/12/2022	En el BANNER de la parte inferior de la pagina WEB se encuentran los hipervínculos a las entidades aliadas y estratégicas del Core del negocio de Aguas de Bogotá (DEP-803-027-2022)		33%
		Registrar en la sección de transparencia el instructivo de lineamientos para la elaboración, actualización, seguimiento y publicación del PAAC	Socializar Instructivo de lineamientos para elaboración y publicación del PAAC cargado en botón de transparencia de página web de la empresa		Dirección de Planeación, Oficina de Comunicaciones	01/02/2022	31/02/2022			0%
		Realizar seguimiento mensual a las metas planteadas en el plan estratégico	Indicadores y su cumplimiento		Dirección de Planeación Líderes de Proceso	01/07/2022	31/12/2022	Mediante la implementación de los indicadores estratégicos se ha llevado a cabo un seguimiento mensual a las metas planteadas en el plan estratégico. Se envía adjunto este como evidencia con la información actualizada al 31 de marzo. (DEP-801-005-2022 y anexos)		33%
		Implementar herramienta en excel de seguimiento y monitoreo financiero de los proyectos de la empresa	Herramienta	Herramienta	Dirección de Planeación	01/02/2022	30/04/2022	Se cuenta con el tablero de control con el cual se realiza un monitoreo mensual realizando un seguimiento financiero a la ejecución financiera de los proyectos vigentes de la compañía. Se envía adjunto este como evidencia con la información actualizada al 31 de marzo. (DEP-801-005-2022 y anexos)	100%	33%
		Realizar video donde se refleje el avance de los proyectos, los resultados obtenidos y los retos alcanzados, publicándolo en las redes sociales de la Empresa	Dar a conocer a los distintos grupos de interés el avance en la gestión de la Empresa	Videos realizado	Oficina de Comunicaciones junto a líderes de procesos	01/02/2022	31/12/2022	Todos los días se hace cargo de videos que reflejan los avances y labores diarias de los proyectos en las redes sociales, como se puede ver en el link: <a href="https://twitter.com/AguasBogota">https://twitter.com/AguasBogota</a> , se espera realizar en junio un video con el avance semestral. (IC-700-008-2022)	100%	33%