



MATRIZ PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DEP-MT-010

Versión: 01

Vigencia: 25-11-2022

AÑO		2025									
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPUESTA DEL ÁREA SEGUNDO SEGUIMIENTO	Indicador 31/12/2025	Resultado del Indicador 31/12/2025	RESPONSABLE	INICIO	FIN	OBSERVACIONES	
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Actualizar Política de Administración General de Riesgos y Oportunidades de la Empresa implementando la gestión del riesgo fiscal	Política Actualizada	Se realizó la actualización de la política en el marco normativo, redefinición de la gobernanza de riesgos de cumplimiento y ajuste de la metodología de gestión de riesgos de corrupción y LA/FT/FPADM. Inclusión de la gestión de riesgo fiscal y profundización en el tratamiento de oportunidades	Política actualizada	Política Actualizada 100%	Dirección de Planeación	1/02/2025	31/12/2025		
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	Sensibilización semestral virtual o presencial sobre la Política de Administración de Riesgos y oportunidades	Realizar Socialización	Se realizaron las dos socializaciones virtuales relacionadas con la política de riesgos	1 Socialización realizada	Se evidencia el cumplimiento de la Socialización con los listados de asistencia en la plataforma Teams 100%	Dirección de Planeación	1/06/2025	31/12/2025		
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización matriz de riesgos de corrupción	Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de la empresa	Matriz de riesgos de corrupción actualizada anualmente	Mediante el siguiente link se puede validar la matriz cargada en la pagina Web, donde se encuentra cargado desde el principio de la vigencia: https://www.aguasdebogota.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participa/en/ Consulte aquí la Matriz de Riesgos de Corrupción." En el siguiente link se puede revisar la Matriz de gestión de riesgos de corrupción dentro del SGI: https://abogota.sharepoint.com/:x/s/SGIAGUASDEBOGOTA/EZ1MFjihW7dOu73pF5C0nPMBKugbluPYg/Bcs17k4DOV9w?e=ug4Q4u	Matriz de riesgos de corrupción actualizada anualmente	La matriz de riesgos se encuentra publicada en pagina web y en el Share Point de la empresa 100%	Dirección de Planeación	1/09/2025	31/12/2025		
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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 matriz de riesgos de corrupción	Mediante el siguiente link se puede validar la matriz cargada en la pagina Web, donde se encuentra cargado desde el principio de la vigencia: https://www.aguasdebogota.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participa/en/ Consulte aquí la Matriz de Riesgos de Corrupción." En el siguiente link se puede revisar la Matriz de gestión de riesgos de corrupción dentro del SGI: https://abogota.sharepoint.com/:x/s/SGIAGUASDEBOGOTA/EZ1MFjihW7dOu73pF5C0nPMBKugbluPYg/Bcs17k4DOV9w?e=ug4Q4u	Matriz de riesgo de corrupción publicada	Se evidencia la matriz publicada en la pagina web y en el Share Point de la empresa 100%	*Dirección de Planeación *Dirección de Tecnologías	1/01/2025	31/12/2025		
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Tercera línea de defensa: Realizar seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos de corrupción haciendo seguimiento a las acciones y controles	Asegurar la ejecución del seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos de corrupción, verificando el cumplimiento de las acciones y controles establecidos.	Se realizaron los seguimientos cuatrimestrales para el comportamiento de los riesgos y se realizaron las observaciones y recomendaciones buscando garantizar el cumplimiento de los controles plasmados por las áreas en la matriz	Observaciones diligenciadas en Matriz de riesgos de corrupción	Observaciones diligenciadas en Matriz de riesgos de corrupción. Se cuenta con una matriz por cuatrimestre consolidada donde reposan los reportes de las áreas. De igual forma se cuenta con observaciones pertinentes para el cumplimiento de la matriz 100%	Director de Control de Gestión	1/04/2025	31/12/2025	Se realiza 3 seguimientos: -Último cuatrimestre de la vigencia anterior -2 de la vigencia actual	
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Fortalecimiento de los canales de atención	Adecuar los campos del formulario web PQRSD a los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	1 Formulario web PQRSD alineado a los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Se realizó la alineación del formulario web PQRSD, acorde a los requerimientos de ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, con el alcance tecnológico con que cuenta la Empresa. https://www.aguasdebogota.co/new-site/registro-pqr/	Verificación de alineación de los campos del formulario web PQRSD a los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Se evidencia que el formulario cumple con los requisitos de ley y disponible en la pagina web 100%	Dirección de PQRS Dirección de Tecnologías de la Información	1/05/2025	31/12/2025		
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Talento Humano	Capacitar en la cultura de servicio al cliente a las áreas con contacto directo con la ciudadanía.	1 Capacitación anual	Durante el ultimo cuatrimestre se realizaron 9 capacitaciones a las áreas en materia del Derecho de Petición y el servicio al cliente.	Capacitación Realizada	se evidencia el cumplimiento con la realización de las capacitaciones 100%	Gerencia de Gestión Humana / Dirección de PQRS / Dirección de Tecnologías de la Información / Jefatura de Comunicaciones	1/03/2025	31/08/2025	Se soportara con listados de asistencia	
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Talento Humano	Revisión de Manual de integridad para validar la necesidad de actualización.	Revisión del Manual	El documento fue revisado y se encuentra actualmente en proceso de análisis y validación de acuerdo con lo determinado en el Comité de Gerencia de Gestión Humana, llevada a cabo el 06 de junio de 2025 del cual se anexa listado de asistencia. Es importante destacar que se han venido desarrollando formaciones orientadas a fortalecer los temas vinculados con la integridad, como parte del compromiso institucional con los principios éticos y el buen gobierno.	Revisión del Manual	Se evidencia la reunión realizada donde se realizo la revisión del manual de integridad 100%	Gerencia de Gestión Humana	1/03/2025	31/08/2025		

**MATRIZ PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: DEP-MT-010

Versión: 01

Vigencia: 25-11-2022

AÑO

2025

Componente	Mecanismos	Objetivo	Indicador	Metas	Actividad	Indicador	Metas	Indicador	Metas	Indicador	Metas
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Normativo y Procedimental	Responder las inquietudes que se formulan a través de las redes sociales y remitir para radicación las que requieran ser tratadas como PQRSD.	Atender 100% de Inquietudes	Para el periodo analizado se realizó el monitoreo constante de las cuentas oficiales en redes sociales. La canalización interna de los mensajes que requieren respuesta de otras áreas. Emisión de respuestas institucionales conforme a protocolos establecidos.	Inquietudes Respondidas en redes sociales/ Inquietudes Recibidas en redes sociales	En promedio recibimos 112 mensajes través de las redes sociales de la Empresa en el periodo evaluado. Respondimos todos los mensajes enviados con respuestas institucionales con base en los protocolos establecidos 100%	Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	30/12/2025		
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Normativo y Procedimental	Estructurar e implementar Acuerdos de Niveles de Servicio entre las Áreas de la Empresa con mayor número de peticiones para la atención de éstas.	Acuerdo de Niveles de Servicio establecido con las Áreas de la Empresa con mayor número de peticiones.	Se adelantaron las diferentes mesas de trabajo a efectos de estructurar los Acuerdos de Niveles de Servicio, a efectos de lograr que en la Empresa se atiendan las peticiones dentro de los términos establecidos.	Acuerdo de Nivel de Servicios establecido con las Áreas que recibe mayor número de peticiones.	Se evidencian los niveles de servicios establecidos con las áreas de la empresa 100%	Dirección de PQRSD Gerencia de Talento Humano Gerencia de Gestión Ambiental Gerencia de Aguas y Gestión de Residuos	15/04/2025	31/12/2025		
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Asegurar el acceso a la información agregando subtítulos a los videos garantizando acceso a las personas con discapacidad auditiva	100% de videos Subtitulados	En el cumplimiento de la actividad se realizó la planeación de contenidos institucionales, publicación de piezas gráficas y videos sobre los proyectos de la Empresa, con la coordinación de las áreas missionales para validación de contenidos y también se realizaron los seguimientos a la publicación y difusión de los contenidos	Videos Subtitulados/ Videos Realizados	Se realizaron 136 videos en el periodo evaluado y todos cuentan con los subtítulos 100%	Oficina de Comunicaciones	1/01/2025	31/12/2025		
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar de manera oportuna la documentación de los procesos contractuales celebrados entre AB y sus contratistas en la plataforma SECOP II	Publicar el 100% de la documentación de los procesos celebrados	Se encuentran publicados en SECOP II todos los negocios jurídicos generados por Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. Ver listado con el enlace a Secop II.	Documentación de Contratos publicada/ Documentación de Contratos Celebrados	Se evidencia base de datos con el respectivo Link que soporta el cierre de la información contractual en secop II 100%	Dirección Contratación y Compras	1/01/2025	31/12/2025		
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Activa	Diligenciamiento de la información en el Índice de transparencia y acceso a la información pública (ITA) de conformidad con el artículo 23 de la ley 1712 del 2014"	Reporte anual en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación	La actividad fue realizada en el reporte anterior	Reporte ITA realizado en los términos establecidos por la PGN	Cumplido y reportado en el seguimiento anterior 100%	Dirección de Control de Gestión	1/06/2025	30/09/2025		
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar en la página web las respuestas dadas a peticiones de carácter anónimo.	100% de respuesta a peticiones de carácter anónimo publicadas en la página web.	En la página web se encuentran publicadas la respuesta a las peticiones de carácter anónimo. https://www.aguasdebogota.co/new-site/tramites-y-servicios/	Link de publicación de respuestas a peticiones de carácter anónimo.	Se evidencia el Link y la publicación de las respuestas anónimas 100%	Dirección de PQRS	15/01/2025	31/12/2025		
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	Las áreas reportaron el cumplimiento en la publicación en el link de transparencia de la información referente a los temas que lideran y que se encuentran establecidos en el decreto 1519-2020 expedido por el MIN TIC. Este ejercicio de actualización se realiza de manera constante. www.aguasdebogota.co - Transparencia	Información actualizada	Se evidencia la actualización de la información en el link de transparencia 100%	Gerencia de Gestión Humana, Dirección de Contratación, Jefatura de 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, Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	31/12/2025		
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualización y socialización de la Decisión de Gerencia de Transparencia	Decisión de Gerencia Actualizada y socializada	En el mes de diciembre se realizó la actualización de la Decisión de Gerencia y se realizó la respectiva divulgación mediante el correo electrónico	Decisión de Gerencia Actualizada - Divulgación	Se evidencia la Decisión de gerencia 342-2025 y el correo masivo para la divulgación 100%	Dirección de Planeación Gerencia de Asuntos legales y Defensa Judicial Gerencia General	1/05/2025	31/12/2025		

**MATRIZ PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: DEP-MT-010

Versión: 01

Vigencia: 25-11-2022

AÑO

2025

Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Divulgar reglamento interno de trabajo	Garantizar 2 divulgaciones del reglamento interno de trabajo en el año	Para garantizar la socialización efectiva del Reglamento Interno de Trabajo, su contenido se presenta durante los procesos de inducción y reinducción, el soporte correspondiente queda registrado en la historia laboral de cada trabajador. Adicionalmente, la información se divulga en las carteleras y espacios establecidos dentro de la empresa, asegurando su accesibilidad para todos los colaboradores. La información presentada en la inducción puede ser consultada en el siguiente enlace: https://abogota-my.sharepoint.com/:f/g/personal/mayerli.coronel_aguasdebogota_com_co/Eu1L8rxW51tW6zjZnUvCYBKfuGxR0162ZanFHiecG34A7e=x0jml0&sdata=MDV8MDJ8c2FuZJhLmFu22FyaXRhRQGFndWFzZGVib2dvGEU29tLmNvDZMmZkYmQ3YRIMTQ1MGZIOWkMdhkZGVlZjxZWNhfmGmzNmY1Mzg5OTIyVzRjMWVvIND12NTBymY2YTESY22mD88MHw2Mzg5Mj0NzUSMTy5NjYyOTdVW5rbm93bnJlV0ZwYkdaclZzDhleUpGvhCMGV/MWjhjR2tpT25SeWRXvXNjbfPfT2Jd0xqXVNREF3TUNJc0lsQWIPaUpYYVc0ek1pSXNJa0ZPSWpvaVRXRnBiQ0izSWxkVUJq0slmUT09fDB8fHw%3d&sdata=SjTL0faSE5qc1VnefETW1MsnpEdERzYmJ2ckF3eWR2UFRIcWN2RXhkST0%3d	Divulgación Realizada	Se evidencia la divulgación del RIT para la vigencia del plan. 100%	Gerencia de Gestión Humana	30/03/2025	31/12/2025	
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Realizar el Informe de seguimiento trimestral de la Gestión de las PQRSDF que se radican en la Empresa.	1 Informe Trimestral publicado en la página web.	Se encuentran publicados en la página web los informes trimestrales de PQRSDF. https://www.aguasdebogota.co/new-site/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/	Informe del trimestre III y IV de 2025 publicado en la página web.	Se evidencia los informes cargados en la pagina web 100%	Dirección de PQRS	10/04/2025	31/12/2025	
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Asegurar el acceso a la información con herramientas de apoyo garantizando el acceso a la información para personas con discapacidad visual en la página web	Contar con herramientas de apoyo para personas con discapacidad visual	Se cuenta con la renovación del botón User Way por la vigencia de Dic 2025 – Dic 2026, el cual cuenta con herramientas para personas con discapacidad visual en la pagina web.	Herramienta en la pagina Web	Se evidencia el botón USER WAY para asegurar el acceso a la información a personas con discapacidad visual 100%	Dirección de Tecnología de la Información	1/01/2025	31/12/2025	
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar cuadro de caracterización documental	Contar con Cuadro de Caracterización documental	A corte del 31 de diciembre de 2025 La Dirección Administrativa ha identificado las funciones formalmente asignadas a cuatro gerencias a partir de las Decisiones de Gerencia para determinar a qué actividades corresponde la producción documental de cada jefatura, coordinación, dirección y gerencia de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. en este sentido se avanzó con el diligenciamiento del cuadro borrador de caracterización documental relacionando las funciones asignadas a las 4 áreas de la Empresa, asociando los formatos existentes en el SGI con los procedimientos aprobados y los documentos generados. Para este fin, se realizaron reuniones con las diferentes coordinaciones y direcciones productoras de información para avanzar en el diligenciamiento del Cuadro de Caracterización Documental. A su vez, esta actividad está contemplada en el plan de trabajo presentado al Archivo de Bogotá durante la vigencia 2025.	Contar con Cuadro de Caracterización documental	Se evidencia un cuadro de Caracterización documental formulado en el formato GAF-M0-007 y se encuentra en versión borrador 80%	Dirección Administrativa	1/01/2025	31/12/2025	La actividad continua en ejecución y se encuentra formulada dentro del Programa de Gestión Documental
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Elaboración de Índice de Información Clasificada y Reservada	Contar con el índice de información clasificada y reservada	A partir de la información recopilada acerca de la producción documental de Bogotá S.A. hasta el 31 de diciembre de 2025, se presenta un borrador del Índice de Información Clasificada y Reservada el cual toma como base la identificación de las series documentales de carácter transversal generadas por la Empresa en ejercicio de sus funciones, las cuales cuentan con criterios de acceso a la información comunes a diferentes entidades públicas y privadas con funciones de públicas.	Índice de información clasificada y reservada	Se evidencia un índice de Información Clasificada y Reservada y se encuentra en versión borrador. 80%	Dirección Administrativa	1/03/2025	31/12/2025	La actividad continua en ejecución y se encuentra formulada dentro del Programa de Gestión Documental

**MATRIZ PARA EL DILIGENCIAMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: DEP-MT-010

Versión: 01

Vigencia: 25-11-2022

AÑO

2025

Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar tabla de control de acceso a la información	Tabla de control de acceso a la información	Teniendo en cuenta las series transversales identificadas en el borrador del Índice de Información Clasificada y Reservada, se realiza un borrador de las Tablas de Control de Acceso a la Información, en el que se relacionan la clasificación de acceso, el tipo de usuarios y los permisos para acceder a la información.	Tabla de control de acceso a la información	Se evidencia un Tabla de control de acceso a la información y se encuentra en versión borrador. 80%	Dirección Administrativa	1/07/2025	31/12/2025	La actividad continua en ejecución y se encuentra formulada dentro del Programa de Gestión Documental
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización del Instructivo del "INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO" de acuerdo con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial	Instructivo actualizado	Se realizó el instructivo con la transición de PAAC a PTEE de acuerdo con los lineamientos de la Circular No 24-00000089 de la Secretaría de Transparencia.	Instructivo actualizado	Se evidencia el instructivo actualizado 100%	Dirección de Planeación	1/06/2025	31/12/2025	
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	Realizar seguimiento a las metas planteadas en el plan estratégico	Indicadores y su cumplimiento	Se envían adjuntos los seguimientos mensuales hasta junio del Plan Estratégico, ya que este plan anterior finalizó el 30 de junio. Se remite seguimiento del plan estratégico vigente del trimestre julio, agosto septiembre. Aun no se ha realizado el seguimiento de Octubre a Diciembre ya que aun no se cuenta con la información correspondiente, pero se adjunta la solicitud de la misma. (de acuerdo con el artículo cuarto de la decisión de gerencia 331 de 2025, se define una metodología de seguimiento trimestral.)	Seguimiento e indicadores	Se evidencia informe ejecutivo con el seguimiento a los indicadores y su cumplimiento 100%	Dirección de Planeación	1/01/2025	30/12/2025	
		Realizar piezas comunicativas donde se refleje el avance de los proyectos, publicándolo en las redes sociales de la Empresa	Divulgar el 100% de los proyectos vigentes mediante piezas comunicativas	Se realizaron piezas comunicativas con los resultados de los diferentes proyectos de la empresa y estas fueron divulgadas en los diferentes canales de la empresa.	Videos realizados/ Meta de videos a Realizar	Se realizaron 136 videos en superando la meta planteada 100%	Jefatura de Comunicaciones junto a líderes de procesos	1/01/2025	31/12/2025	
		Acercamientos con medios de comunicación para notas periodísticas	12 o mas acercamientos en el año	En total, durante 2025, registramos 71 notas que muestran la gestión de la empresa.	Acercamientos en el año / 12	Se evidencian el cumplimiento de los acercamientos superando la meta planteada 100%	Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	30/12/2025	