



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021**

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento %
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	
<b>COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Política de Administración del Riesgo	Actualizar la Política de Administración General de Riesgos y Oportunidades de la Empresa	Actualización de la Política	Política actualizada	Control de Gestión, Dirección de Estrategia Empresarial	01/04/2021	31/08/2021	Política Actualizada en su versión 03 con vigencia a partir del 23 de marzo de 2021	Política EE-POL-002 actualizada					100
		Socializar dos (2) veces al año la Política de Administración General de Riesgos y Oportunidades por medio de correo institucional	Realizar socialización	Nro. De socializaciones realizadas/Nro. De socializaciones programadas	Dirección de Estrategia Empresarial	01/02/2021	31/12/2021	Se realizó la Divulgación de Documentos No.49 en la cual se incluyó la Política de administración general de riesgos, el día 26 de marzo de 2021	Correo de comunicaciones "Actualización Formatos No. 49" Ficha de Divulgación de Documentos No. 49.					50
		Capacitación virtual o presencial sobre la Política de Administración de Riesgos y oportunidades dos (2) veces al año a todos los trabajadores de la empresa	Realizar capacitación	Nro. De capacitaciones realizadas/Nro. De capacitaciones programadas	Dirección de Estrategia Empresarial	01/02/2021	31/12/2021	La primera capacitación se realizó el 07 de abril de 2021, vía Teams	Lista de asistencia en TEAMS. Presentación PowerPoint					50
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Invitar, a través de los canales de comunicación de la empresa a participar en reto virtual para la obtención de ideas y propuestas en la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Realizar reto virtual	Nro. de canales de comunicación con reto difundido/Nro. de canales de comunicación disponibles	Control de Gestión, Oficina de Comunicaciones, Dirección Estratégica Empresarial	15/01/2021	22/01/2021	Se envió invitación a participar del reto virtual a través de los 4 canales de comunicación de la empresa: correo electrónico, página web, historias de instagram y facebook.						100
		Actualizar matriz donde se identifiquen los riesgos de corrupción de la empresa vigencia 2021	Matriz de Riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción adoptada	Dirección de Estrategia Empresarial junto con los líderes de procesos	01/01/2021	31/01/2021	Se presenta la matriz General de Riesgos V03 por procesos en donde se incluyen los riesgos de corrupción de la empresa que no habían sufrido modificación a 31 de enero de 2021. Se está actualizando la matriz de riesgos generales y los de corrupción de acuerdo a la Política de Administración de Riesgos y Oportunidades actualizada el 23 de marzo de 2021.	EE-MT-002 Matriz de Gestión de Riesgos V03 Invitaciones a participar en la actualización de riesgos de los procesos de Secretaría General, Control de Gestión, Comunicaciones y Gestión Humana.					100
	Consulta y Divulgación	Mantener publicado en la página web institucional el Plan Anticorrupción 2021	Publicar en la página web institucional	PAAC 2021 publicado en la página web	Oficina de comunicaciones	31/01/2021	31/12/2021	El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano 2021, se encuentra publicado en la página web de la empresa en el Botón de Transparencia.	Oficio de respuesta Captura de pantalla <a href="https://www.aguasdebogota.co/plan-anticorruption/">https://www.aguasdebogota.co/plan-anticorruption/</a>					100
		Primera línea de defensa: Realiza seguimiento al comportamiento de los riesgos de corrupción	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción	Nro. Seguimientos realizados/Nro. Seguimientos programados	Líderes de procesos (gerentes técnicos y administrativos y financiero y recursos humanos)	01/02/2021	31/12/2021	Este primer cuatrimestre las áreas vienen actualizando la matriz de riesgos y sus evidencias con el apoyo de la Dirección de Estrategia Empresarial. Las demás áreas se encuentran en el proceso.	Actas de reunión					33



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento o %
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	
	Monitoreo y Revisión	Segunda línea de defensa: Realiza seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos y consolida los resultados remitidos por la primera línea de defensa	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción y	Nro. Seguimientos realizados/Nro. Seguimientos programados	Dirección de Estrategia Empresarial	01/02/2021	31/12/2021	Se realizó la revisión, seguimiento y actualización de los riesgos de los procesos de GJC, GH, IC, EE/CG, GAF, EE/DEE. Ya se tienen programadas las reuniones con los dos equipos faltantes (GP/GEN) que por disponibilidad de ellos tuvieron que realizarse en la segunda semana de mayo.	Actas de Reunión EE-MT-002 Matriz Riesgos de Corrupción V04. EE-MT-005 Matriz de Riesgos Generales V01.					33
		Tercera línea de defensa: Realiza seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos; verifica que los controles diseñados e implementados operen; y, alerta sobre la probabilidad de los riesgos en los procesos auditados.	Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción y propone modificaciones a la matriz de riesgos	Nro. Seguimientos realizados/Nro. Seguimientos programados	Asesor de Control de Gestión	01/05/2021	31/12/2021	Se realizó el primer seguimiento cuatrimestral (enero-abril 2021), enviando solicitud de avance y entrega de evidencias a cada una de las áreas responsables de actividades dentro del PAAC, que tienen riesgos de corrupción asociados en la matriz vigente.  Apoyamos en la revisión, seguimiento y actualización de la matriz de riesgos general y de corrupción.	Actas de reunión Oficios de seguimiento a riesgos de corrupción.					33
	Estructura Administrativa de direccionamiento Estratégico	Fortalecer el plan de participación y servicio al ciudadano, realizando informe sobre su evolución	Fortalecer la estrategia de participación y servicio al ciudadano	Informe de evolución	Oficina de Responsabilidad Social	01/02/2021	31/12/2021	La actividad se encuentra en desarrollo	No aplica					0
Fortalecimiento de los canales de atención		Actualizar el formato de PQRS en la página web.	Actualizar formato de PQRS	Formato de registro de PQRS actualizado en página web	Control de Gestión, Dirección Administrativa, Gestión Documental y Correspondencia, Secretaría General, Dirección de Estrategia Empresarial, Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Se está trabajando en la actualización del Procedimiento de PQRS y los formatos relacionados.  Se realizó reunión para realizar revisión preliminar del estado del proceso de PQRS, por medio de TEAMS el día 30 de abril de 2021	Invitación a reunión Revisión PQRS por TEAMS					0
		Mejorar la accesibilidad visibilizando el formato de ingreso de PQRS en la página Web de la Empresa e incluir vínculo en las redes sociales de la empresa	Mejorar el acceso al registro de PQRS mejorando la visibilidad del formato en los distintos canales de comunicación de la Empresa	Formato de PQRS accesible en página web	Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Se está trabajando en la actualización del Procedimiento de PQRS y los formatos relacionados.	No Aplica					0
		Adquirir sistema de recepción, trámite y seguimiento de PQRS (sistema de gestión documental)	Adopción de sistema de recepción, trámite y seguimiento de PQRS	Sistema de gestión documental adoptado	Gerencia General, Dirección Administrativa y Financiera	01/02/2021	31/12/2021	Se viene avanzando en el desarrollo de los documentos y la consecución de los proveedores que brinden el servicio y sistema respectivo.	No Aplica					0



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento o %	
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias		
COMPONENTE 2.Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Talento Humano	Realizar una (1) capacitación anual de 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	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	Gerencia de Gestión Humana	01/02/2021	31/12/2021	El 10 de marzo de 2021 se realizó capacitación en Manual de Integridad dirigida a todos los trabajadores.	Excel con listado de asistencia 10 de marzo de 2021 Presentación en power point Socialización de invitación					100	
	Normativo y Procedimental		Registrar en correspondencia el 100% de los PQRS que lleguen por los canales de comunicación virtual o presencial	Trazabilidad en la respuesta	Cantidad de PQRS registradas/ Cantidad de PQRS recibidas	Asesor de Control de Gestión, Líderes de los Procesos (gerentes - administrativos, personas que tengan a cargo canales de comunicación)	01/02/2021	31/12/2021	La Gerencia de Gestión Humana impartió instrucciones a los coordinadores del área para que realicen el registro en la Unidad de Correspondencia de las solicitudes que reciban en sus correos institucionales. No se tienen conocimiento de que se haya recibido correspondencia física directamente por los trabajadores del área.  La Dirección Administrativa reporta que desde la ventanilla única de correspondencia se cuenta con la Matriz de control de Comunicaciones oficiales donde se registran los diferentes PQRS que llegan a Aguas de Bogotá por los diferentes medios de comunicación establecidos por la empresa para estar en contacto con la ciudadanía.	Correo de fecha 9 de abril de 2021 - Gestión Humana Matriz de Correspondencia - Gestión Humana Matriz Macro Correspondencia - Gerencia Administrativa					100
			Actualizar el procedimiento de recepción y trámite de PQRS	Trazabilidad de respuesta	Procedimiento de PQRS adoptado	Dirección Administrativa, Dirección de Estrategia Empresarial	01/02/2021	31/12/2021	Se esta trabajando en la actualización del Procedimiento de PQRS y los formatos relacionados.  El 05 marzo de 2021 se llevó a cabo reunión con la Dirección de Estrategia Empresarial y Profesional de Gerencia General donde se socializo el procedimiento y retroalimentación de PQRS. Adicionalmente se identificó las posibles actividades que se deben de modificar en el procedimiento.	No Aplica					0
			Realizar seguimiento mensual al trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Seguimientos realizados/Seguimientos programados	Profesional de Gerencia General	01/01/2021	31/12/2021	Se realizó seguimiento en los meses de marzo y abril por cambio de profesional en el área. Los seguimientos mensuales realizados se observan en el oficio y como evidencia el correo de seguimiento.	Oficio de respuesta Indicador PQRS a marzo Correo de seguimiento					33
			Realizar informe del seguimiento semestral al trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Seguimientos realizados/Seguimientos programados	Asesor Control de Gestión	01/01/2021	31/12/2021	No aplica para este reporte	No Aplica					0



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento o %
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	
	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	Encuestas realizadas/Encuestas programadas	Dirección de Estrategia Empresarial	01/01/2021	31/12/2021	Se esta trabajando en la actualización del Procedimiento de PQRS y los formatos relacionados.	No Aplica					0
<b>COMPONENTE 3. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación y actualización de información mínima sobre la estructura orgánica y funcional de la empresa, en la página web	Disponibilidad de la información	Información actualizada	Dirección de Gestión Humana, Oficina de Comunicaciones	01/01/2021	31/12/2021	Se actualizó la información de acuerdo a los requerimientos de cada área	Capturas de pantalla de los siguientes links: - Actualización de la dirección de la nueva sede, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/">https://www.aguasdebogota.co/</a> - Actualización del directorio de trabajadores, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-trabajadores-y-responsabilidades/">https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-trabajadores-y-responsabilidades/</a> - Contratación Secop, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/">https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/</a> - Manual de integridad, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/manuales/">https://www.aguasdebogota.co/manuales/</a> - Mapa de procesos y procedimientos, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/procesos-y-procedimientos/">https://www.aguasdebogota.co/procesos-y-procedimientos/</a>					33
		Mantener publicada y actualizada la información contractual en SECOP	Información contractual publicada y actualizada en SECOP	Nro. De contratos con información actualizada / Cantidad total de contratos de la Empresa	Contratación	01/01/2021	31/12/2021	En el Botón de Transparencia en la sección "Contratación", se encuentra la Base Contractual con el respectivo link de acceso al Secop	Captura de pantalla del link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/">https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/</a>					100
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Definir el costo de reproducción de información que reposa en la Empresa	Cumplir con la solicitud de terceros	Información de costo de reproducción actualizada	Dirección Administrativa	01/01/2021	30/06/2021	Se realizó la socialización de la propuesta de las tarifas que se pueden cobrar por reproducción de la información pública. Quedando pendiente que la empresa designe al empleado o colaborador de nivel directivo de Aguas de Bogotá S.A. ESP responsable de suscribir el acto mediante el cual se motiven los valores a cobrar por reproducción de la información pública.	No Aplica					0
	Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar el Esquema de Publicación de Información	Cumplir con los requisitos de Ley de Transparencia	Esquema de Publicación adoptado	Oficina de Comunicaciones y Gestión Documental	01/02/2021	31/12/2021	La dirección Administrativa afirma que envió correo electrónico a la oficina de Comunicaciones ofreciendo el apoyo en orientación en cómo pueden elaborar el instrumento esquema de publicación de la información conforme lo establece el artículo 42 del Decreto 103 de 2015.	No Aplica					0



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento o %
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	
		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	Cantidad de secciones de la página web actualizadas/ Cantidad total de secciones	Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Esta actividad se encuentra en desarrollo	No Aplica					0
	Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar monitoreos trimestrales a los contenidos de la página web	Garantizar el acceso a la información	Monitoreos realizados/ monitoreos programados	Oficina de Comunicaciones	01/01/2021	31/12/2021	Trimestralmente se identifica la información que es necesaria cambiar y se actualiza de acuerdo a los requerimientos de cada Gerencia.	Capturas de pantalla de los siguientes links: 1. Actualización de la dirección de la nueva sede, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/">https://www.aguasdebogota.co/</a> 2. Actualización del directorio de trabajadores, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-trabajadores-y-responsabilidades/">https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-trabajadores-y-responsabilidades/</a> 3. Estados financieros con corte al mes de marzo en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/estados-financieros-2021/">https://www.aguasdebogota.co/estados-financieros-2021/</a> 4. Contratación Secop, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/">https://www.aguasdebogota.co/ejecucion-de-contratos/</a> 5. Ejecución presupuestal, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/presupuestodesagregado-modificacion/">https://www.aguasdebogota.co/presupuestodesagregado-modificacion/</a> 6. Manual de integridad, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/manuales/">https://www.aguasdebogota.co/manuales/</a> 7. Política de Gestión Documental, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/politicas-Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. www.aguasdebogota.co Carrera 11 No. 93 - 92 Pisos 2 y 3 Tel. (571) 5553636 Bogotá D.C., - Colombia NIT: 830.128.286-12 lineamientos-y-manuales/">https://www.aguasdebogota.co/politicas-Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. www.aguasdebogota.co Carrera 11 No. 93 - 92 Pisos 2 y 3 Tel. (571) 5553636 Bogotá D.C., - Colombia NIT: 830.128.286-12 lineamientos-y-manuales/</a> 8. Mapa de procesos y procedimientos, en el link: <a href="https://www.aguasdebogota.co/procesos-y-procedimientos/">https://www.aguasdebogota.co/procesos-y-procedimientos/</a>					25
		Realizar foro virtual de socialización de las actividades que realiza Aguas de Bogotá	Concientizar la comunidad de la importancia de las actividades que realiza Aguas de Bogotá en época de pandemia	Foro virtual realizado	Oficina de Responsabilidad Social, Oficina de Comunicaciones, Líderes de procesos	01/01/2021	31/12/2021	Durante el primer trimestre del 2021 no se realizó ningún foro, se está a la espera de las respuesta de Secretaría Distrital de Ambiente y Acueducto para realizar dos foros.	No Aplica					0



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 1 30-04-2021		Seguimiento 2 31-08-2021		Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento o %
								Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	Observaciones	Evidencias	
<b>COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES</b>	Iniciativas adicionales	Realizar las gestiones necesarias para generar en la página web de la EAB, el link con el enlace de acceso a la página web de Aguas de Bogotá SA ESP	Generar el link de acceso a la página de la Empresa, como enlace de interés en la página de la EAB	Link de enlace a página web institucional creado	Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Estamos solicitando al equipo de comunicaciones de la Empresa de Alcantarillado de Bogotá - EAAB - en fijar en su página web el enlace directo de la página web Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. Se acordó que una vez esté actualizada la página de la empresa se realizara el respectivo linkeo.	No Aplica					0
		Realizar video donde se refleje el avance de los proyectos, los resultados obtenidos y los retos alcanzados, publicándolo en la página web y redes sociales de la Empresa	Dar a conocer a los distintos grupos de interés el avance en la gestión de la Empresa	Video realizado	Gerencia General, Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Este video se realizará al finalizar cada semestre y será publicado en nuestros canales oficiales.	No Aplica					0
		Actualizar el Código de Ética	Garantizar un comportamiento adecuado de los trabajadores	Código de Ética actualizado	Gerencia de Gestión Humana	01/02/2021	31/12/2021	El Manual de Integridad fue actualizado el 31-12-2020 y fue socializado el 10 de marzo de 2021.	Manual de Integridad					100