

## DECISIÓN DE GERENCIA N° 251

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la empresa Aguas de Bogotá S.A ESP”

**El Gerente General de la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, la ley y los Estatutos Sociales de la Empresa, y**

### CONSIDERANDO

1. Que Aguas de Bogotá S.A. ESP, en adelante AB, es una Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios, de naturaleza Mixta, organizada como sociedad anónima, cuya estructura organizacional y funcionamiento se rige por La Ley 142 de 1994 y demás normas que la modifiquen, aclaren, reglamenten o sustituyan; por la normatividad establecida en el Código de Comercio, en especial la que regula a las sociedades anónimas y lo dispuesto por sus estatutos, salvo las excepciones que para ellos consagra la ley.

Conforme su objeto social la empresa podrá prestar los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y saneamiento básico. Para poder prestarlos podrá realizar todas aquellas actividades conexas y complementarias permitidas, entre otras, adecuación, mantenimiento, rehabilitación y reparación en zonas verdes, cuerpos de agua, espacio público, infraestructura y mobiliario urbano. Igualmente, podrá prestar los servicios de asesoría y consultoría especializada en manejo y aprovechamiento de residuos, gestión ambiental y/o social, en proyectos relacionados con su finalidad societaria.

2. Que los Numerales 1°, 2°, 3° y 17° del artículo 49 de los Estatutos Sociales, señalan respectivamente que el Gerente General además de las funciones que la Ley o la Junta señale, deberá ejecutar todas las operaciones necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social de la empresa; determinar la estructura organizativa de la empresa en relación con el buen funcionamiento; aprobar todos los manuales necesarios para el funcionamiento de la misma; y, decidir sobre los asuntos comerciales, técnicos y administrativos que no requieran la aprobación de la Junta Directiva.
3. Que conforme los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, “Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, AB deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y publicar en su página WEB, dentro del plazo legalmente fijado, el Plan de Acción para el año siguiente.
4. Que el Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”, señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de

2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". El Gerente General, actuando como representante legal de la empresa, "velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". "La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de" la Dirección de Estrategia Empresarial o quien haga sus veces, "quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración de éste". Finalmente, "el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo" del asesor encargado de Control de Gestión, "para lo cual se publicará en la página web de la" empresa, "las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos".

5. Que el Título 4° "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", sustituido por el Decreto 124 de 2016, señala "como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2". De igual forma, señala "como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".
6. Que el Plan Anticorrupción y Atención a la Ciudadanía –PAAC es un instrumento de planeación para la entidad, previsto desde el MIPG, articulado con la política de integridad, dado que en este se establecen los compromisos (acciones tipo preventivo) para el control de la corrupción en la gestión de la empresa.
7. Que el Plan Anticorrupción de AB es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye cuatro (4) componentes como estrategia de lucha contra este flagelo, a saber: 1. Gestión del riesgo de corrupción; 2. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía; 3. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información; y, 6. Iniciativas adicionales. Igualmente, se establecen acciones que garantizan un ejercicio articulado y armónico para dirigir y evaluar la gestión corporativa, estableciendo los controles necesarios para la administración y conservación de los documentos producidos en el ejercicio de la misionalidad.
8. Que Aguas de Bogotá adoptó la política de administración general del riesgo EE-POL-002 y la política de participación ciudadana, servicio al ciudadano y rendición de cuentas EE-POL-003 en octubre de 2019, dictando los lineamientos para el cumplimiento de la normativa sobre estos temas.
9. Que al formular y construir el Plan Anticorrupción, se tomará como insumo la información desarrollada en el análisis del contexto estratégico de la empresa, el cual identifica factores internos y externos que deben ser tenidos en cuenta para la formulación de las estrategias y acciones. También se deberán tener en cuenta:

### La Misión Empresarial, que consiste en:

1. Prestar servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo y saneamiento básico. Para la prestación de los anteriores servicios públicos, la sociedad podrá adelantar actividades conexas y complementarias, las cuales incluyen acciones de adecuación, mantenimiento, rehabilitación y reparación en zonas verdes, cuerpos de agua, espacio público, infraestructura y mobiliario urbano. Y,
2. Asesorar en gestión integral de residuos, gestión ambiental y gestión social de proyectos y abordar la operación y administración de proyectos que sean compatibles con el objeto social.

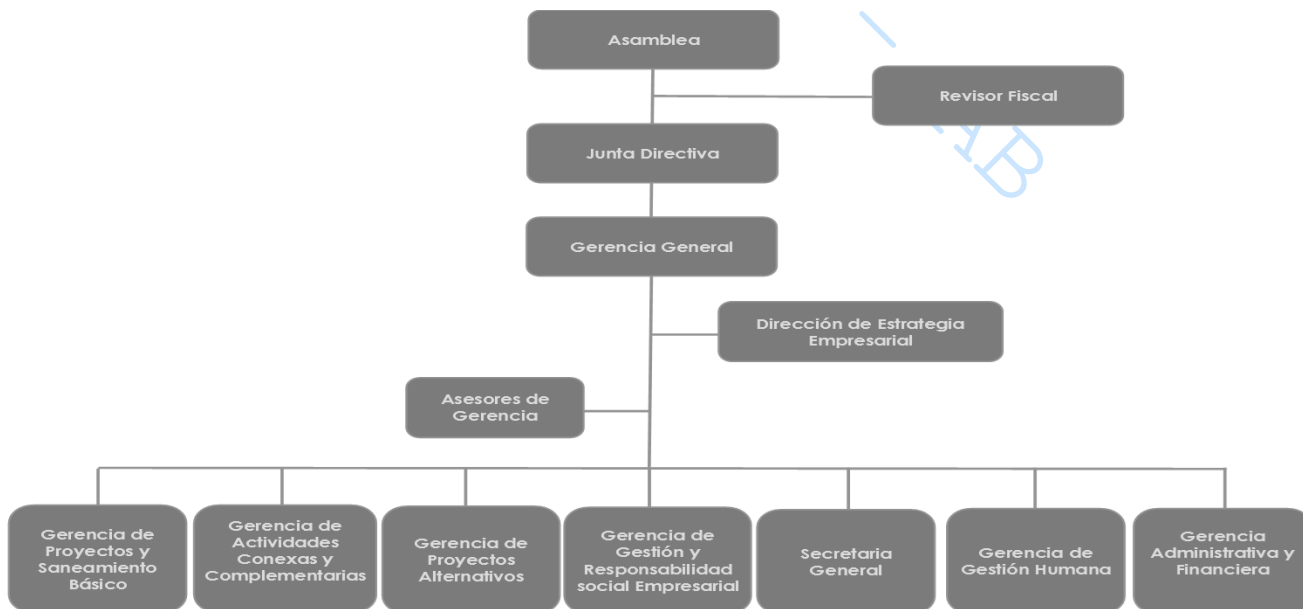
### La Visión Empresarial, que consiste en:

1. Convertirse, para el 2023, en el principal aliado operacional de las entidades del distrito en las actividades de saneamiento básico y sus actividades conexas y complementarias.
2. Incursionar en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a nivel municipal. Y,
3. Consolidarse como una empresa rentable y sostenible financieramente.

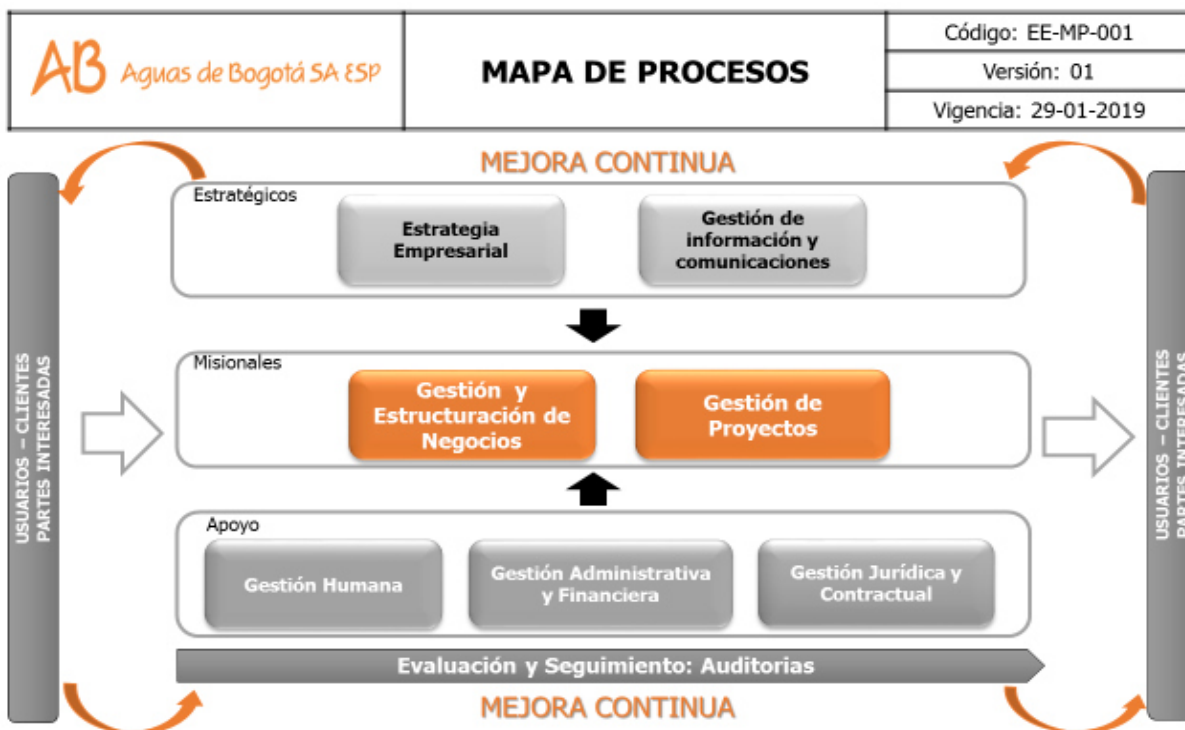
### Los Valores Corporativos, consistentes en:

Vocación de Servicio; solidez; conocimiento Técnico; eficiencia; trabajo en equipo; transparencia; innovación; comunicación; coherencia; y, liderazgo.

### El Organigrama corporativo



## El Mapa de Procesos



10. Que siguiendo los lineamientos dispuestos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2- 2015” de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública,

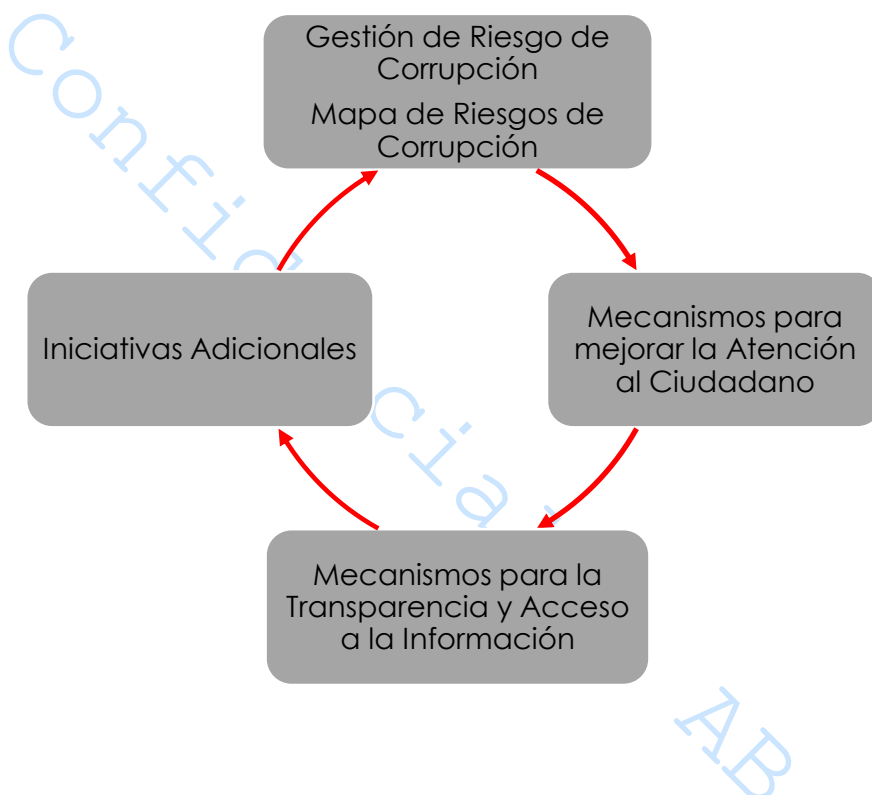
**DISPONE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN:** Adoptar una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 – PAAC.

**ARTÍCULO SEGUNDO. OBJETIVO DEL PAAC:** Identificar los posibles riesgos de corrupción en cada uno de los procesos, ejercer control y seguimiento preventivo en cada uno de ellos; seguir realizando esfuerzos para mejorar la accesibilidad a los servicios y procesos de la empresa con el fin de aumentar la transparencia de la gestión institucional.

**ARTÍCULO TERCERO. ALCANCE:** El PAAC vigencia 2020, aplica para todos los trabajadores y contratistas de la Empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP en el desarrollo de sus labores y funciones.

**ARTÍCULO CUARTO. COMPONENTES DEL PAAC:** De acuerdo con las políticas establecidas en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2- 2015" de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la empresa Aguas de Bogotá S.A. E.S.P, cuenta los siguientes componentes:



## ARTÍCULO QUINTO. PAAC - AB -2020

COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FINAL
Política de Administración de Riesgos	Socializar la política de riesgos de corrupción dos (2) veces al año a todos los trabajadores de la empresa por medio de correo institucional	Realizar socialización	Dirección de Estrategia Empresarial	1/02/2020	31/12/2020
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	Dirección de Estrategia empresarial junto con los líderes de procesos	1/01/2020	3/01/2020
Consulta y Divulgación	Mantener publicado en la página web institucional el Plan Anticorrupción 2020	Publicar en la página web institucional	Área de comunicaciones	31/01/2020	31/12/2020
Monitoreo y Seguimiento	Primera línea de defensa: Realiza seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos	Detectar posibles desviaciones del plan anticorrupción	Líderes de procesos (gerentes técnicos y administrativos y financiero y recursos humanos)	1/02/2020	31/12/2020
	Segunda línea de defensa: Realiza seguimiento periódico al comportamiento de los riesgos y consolida los resultados remitidos por la primera línea de defensa	Detectar posibles desviaciones del plan anticorrupción	Dirección de Estrategia Empresarial	1/02/2020	31/12/2020
	Tercera línea de defensa: Realiza seguimiento periódico 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	Asesor de Control de Gestión	1/05/2020	31/12/2020



**COMPONENTE 2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FINAL
Estructura Administrativa y de direccionamiento estratégico	Se establecerán planes de participación y servicio ciudadano, se ejecutarán y realizarán informes sobre su evolución	Elaborar planes de participación y servicio al ciudadano	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	01/02/2020	31/12/2020
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	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	01/02/2020	31/12/2020
	Crear nuevos canales de atención (en caso de ser necesario)	Creación de nuevo canales de atención	Gerencia de Gestión y Responsabilidad Social o quien haga sus veces	01/02/2020	31/12/2020
Talento Humano	Incluir en 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	Gerencia de Gestión Humana	01/02/2020	31/12/2020
Normativo y Procedimental	Registrar en correspondencia todos los PQRS que lleguen por los canales de comunicación virtual o presencial	Trazabilidad de las PQRS	Asesor de Control de Gestión, líderes de los procesos (gerentes técnicos, administrativos, financieros y recursos humanos)	01/02/2020	31/12/2020
	Realizar seguimiento del trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de mejora	Profesional de Gerencia General	01/01/2020	31/12/2020
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	Dirección de Estrategia Empresarial	01/01/2020	31/12/2020



### COMPONENTE 3. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FINAL
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación y actualización de información mínima sobre la estructura orgánica y funcional de la Empresa	Disponibilidad de información	Dirección Administrativa	01/01/2020	31/12/2020
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar el costo de reproducción de información que reposa en la Empresa	Cumplir con la solicitud de terceros	Dirección Administrativa	01/01/2020	31/12/2020
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 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública,	Área de Comunicaciones	01/01/2020	31/12/2020
Criterio Diferencial de Accesibilidad	La página web está diseñada para un fácil acceso, con información comprensible y visible para toda la ciudadanía incluyendo los grupos culturales y étnicos	Fácil comunicación con terceros	Área de Comunicaciones	01/01/2020	31/12/2020
Monitoreo del acceso a la información Pública	Monitoreo permanente a la página web	Garantizar el acceso a la información	Área de comunicaciones, Profesional de Tecnología	01/01/2020	31/12/2020

### COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
				INICIO	FINAL
Iniciativas Adicionales	Actualizar el Código de Ética	Garantizar un comportamiento adecuado de los trabajadores	Gerencia de Gestión Humana	01/02/2020	31/12/2020





**ARTÍCULO SEXTO: Componente de Rendición de Cuentas:** AB, empresa de servicios públicos domiciliarios de naturaleza mixta definió su propia metodología y formuló la estrategia anual con actividades que le permitan cumplir con informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, organismos de control y demás actores interesados. Se considera que Aguas de Bogotá S.A. ESP debe atender las disposiciones en materia de acceso a la información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de su gestión institucional, siempre que sean aspectos que no estén sometidos a la reserva sobre su negocio ya que compite en el mercado con otras empresas.

Cada año se publica en la página web el informe de gestión del año anterior que contiene la ejecución de la compañía para cada una de las gerencias.

**ARTÍCULO SÉPTIMO: Componente Racionalización de Trámites:** Aguas de Bogotá S.A. ESP, presta el servicio de suministro de agua en bloque a través de su filial Caudales de Colombia SAS. El usuario, para adelantar trámites tales como: proceso de pago, solicitar copia de la factura, presentar PQRS, solicitar el servicio de geofonía, cambio de medidor, entre otros, puede utilizar para el efecto las páginas web de ambas compañías.

Dada en Bogotá D.C., a los 29 días del mes de enero de 2020

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Original firmado por

**LUIS MANUEL NEIRA NÚÑEZ**  
Gerente General

Elaboró: Ingrid Ortiz -Asesor Control de Gestión

Revisó: María Claudia Fajardo – Asesor Dirección de Estrategia Empresarial

Jorge Ramon Trías - Asesor de Gerencia General

Anexos: Cuadro Riesgos de Corrupción y Criterios para calificar la probabilidad de ocurrencia

**Anexo 1**

**RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2020**

TIPO RIESGO	DESCRIPCION DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	PROBABILIDAD RIESGO INHERENTE	NIVEL DE IMPACTO RIESGO INHERENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO RESIDUAL	OPCIÓN DE MANEJO
Corrupción	Información no veraz	Abuso de atribuciones	Rara Vez	Mayor	Alto	Alto	Reducir
		Cifras que no corresponden a la realidad					
		Error humano					
		Política de manejo de información inexistente					
Corrupción	Falta de independencia y objetividad en la labor	Cambio de políticas y lineamientos Internos	Rara Vez	Mayor	Alto	Alto	Reducir
		Amenazas Internas y/o externas					
		Abuso de atribuciones					
		Favorecimiento de un tercero					
Corrupción	No evidenciar actos de corrupción	Favorecimiento de un tercero	Rara Vez	Moderado	Moderado	Moderado	Reducir
		Amenazas Internas y/o externas					
		Liderazgo Inexistente o escaso					
Corrupción	Contrataciones favoreciendo a terceros	Abuso de atribuciones	Rara Vez	Mayor	Alto	Alto	Reducir
		Atribuciones sin control					
		Control en contratación y compras débil					

**Anexo 2**

**CRITERIOS PARA CALIFICAR LA PROBABILIDAD**

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Casi seguro	Más de 1 vez al año	se espera que el riesgo se materialice en la mayoría de las circunstancias
Probable	Al menos 1 vez en el último año	se espera que el riesgo se materialice en muchas circunstancias
Posible	Al menos 1 vez en los últimos dos años	el evento podría ocurrir en algún momento
Improbable	Al menos 1 vez en los últimos cinco años	difícil que se materialice el riesgo
Rara vez	No se ha presentado en los últimos 5 años	la materialización del riesgo solo sería en circunstancias excepcionales