

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- PAAC 2021										
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	RESPONSABLE	INICIO	FIN	Seguimiento 3 31-12-2021		Avance de cumplimiento %
								Observaciones	Evidencias	
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	Política actualizada	Dirección de Control de Gestión, Dirección de Planeación	01/04/2021	31/08/2021	Acción Cumplida en el primer cuatrimestre 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 Planeación	01/02/2021	31/12/2021	Se realizó la segunda socialización y capacitación el 13 de diciembre	DEP-801-002-2022	100
		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 Planeación	01/02/2021	31/12/2021	Se realizó la segunda socialización y capacitación el 13 de diciembre	DEP-801-002-2022	100
	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	Dirección de Control de Gestión, Oficina de Comunicaciones, Dirección de Planeación	15/01/2021	22/01/2021	Acción Cumplida en el primer cuatrimestre 2021.	Invitaciones enviadas	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 Planeación junto con los líderes de procesos	01/01/2021	31/12/2021	Se actualizo y aprobo matriz de corrupción el 12 de noviembre	DEP-801-002-2022	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, adoptado mediante Decisión de Gerencia 264 y modificado parcialmente por Decisión de Gerencia 279, se encuentra publicado en la página web de la empresa en el Botón de Transparencia.	Oficio de respuesta: IC-700-002-2022 Captura de pantalla https://www.aguasdebogota.co/plan-anticorruption/ Decisión de Gerencia 264: https://www.aguasdebogota.co/wp-content/uploads/2021/02/Decis%C3%B3n-de-Gerencia-264-PAAC-2021.pdf Decisión de Gerencia 279: https://www.aguasdebogota.co/wp-content/uploads/2022/01/decision-de-gerencia-279.pdf	100
	Monitoreo y Revisión	Primera línea de defensa. Realiza seguimiento cuatrimestral 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	Ger. Asuntos Legales y Defensa Judicial: se adjunta el informe de movimiento de los procesos judiciales Dir. Contratación y Compras: no se ha podido convocar a Comité por la reestructuración de la empresa. Se realizó capacitación del manual de supervisión el 22 de septiembre de 2022.	Oficio de respuesta: GJ-900-002-2022 Oficio de respuesta: GC-201-005-2022	100
		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 primera línea de defensa	Nro. Seguimientos realizados/Nro. Seguimientos programados	Dirección de Planeación	01/02/2021	31/12/2021	Se realizó la reunión pendiente con la Gerencia de Planeación y Estrategia, individualmente en 2 reuniones con la Dirección de Negocios el 8 y 13 de septiembre y con Dirección de Tecnologías de la Información el 24 de septiembre	DEP-801-002-2022	100

	<p>Tercera línea de defensa. Realiza seguimiento cuatrimestral al comportamiento de los riesgos; verifica que los controles diseñados implementados operen; y, alerta sobre la probabilidad de los riesgos en los procesos auditados.</p>	<p>Detectar posibles desviaciones del Plan Anticorrupción y propone modificaciones a la matriz de riesgos</p>	<p>Nro. Seguimientos realizados/Nro. Seguimientos programados</p>	<p>Director de Control de Gestión</p>	<p>01/05/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Se realizó seguimiento a la matriz de riesgos DEP-MT-002</p>	<p>Matriz de seguimiento</p>	<p>100</p>
Fortalecimiento de los canales de atención	<p>Adelantar las gestiones necesarias en la actualización del formato de PQRS</p>	<p>Identificar oportunidades de Mejora</p>	<p>Gestiones realizadas</p>	<p>Director de Control de Gestión, Dirección Administrativa, Secretaría General, Dirección de Planeación, Oficina de Comunicaciones</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Dir. Tecnología: Se realizaron mesas de trabajo con el área de gestión documental y la dirección de planeación. Con el fin de diseñar el formulario a implementar en la página web y automatizar el proceso. Se anexa link donde se encuentra la automatización del proceso de radicación de PQRS. Comunicaciones: Se ha realizado la actualización del formato PQRS para la nueva página web, logrando tener un espacio propio para este en la parte inferior de la página, como se puede ver en las imágenes adjuntas. Mientras tanto, se cuenta con el formato alojado en el link: https://www.aguasdebogota.co/formato-atencion-de-pgrs/</p>	<p>Oficio de respuesta: DEP-803-015-2022 Oficio de respuesta: IC-700-002-2022 Captura de pantalla: https://www.aguasdebogota.co/formato-atencion-de-pgrs/ Captura de pantalla al link de acceso a Formato PQRS en página web en actualización</p>	<p>100</p>
	<p>Mejorar la accesibilidad del formato de ingreso de PQRS en la página Web de la Empresa</p>	<p>Mejorar la accesibilidad del formato de PQRS en la página web de la Empresa</p>	<p>Formato de PQRS accesible en página web</p>	<p>Oficina de Comunicaciones, Dirección de Tecnología de la Información</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>La Oficina de Comunicaciones en conjunto con la Dirección de Tecnología realizó el botón directo para ingresar al formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), para poder hacer el consulta del estado de este y ver los informes existentes de PQRS. Dir. Tecnología: En proceso de automatización, el cual quedará en Línea y se direccionará al correo de gestión documental. 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</p>	<p>Oficio de respuesta: IC-700-002-2022 Captura de pantalla al link de acceso a Formato PQRS en página web en actualización Oficio de respuesta: DEP-803-015-2022</p>	<p>100</p>
	<p>Realizar las mesas técnicas con el área de Gestión Documental y Atención del Ciudadano y Dirección de Tecnología con el fin de determinar las necesidades administrativas técnicas y tecnológicas para implementar un sistema de información que garantice la trazabilidad de la gestión documental.</p>	<p>Determinar las necesidades administrativas, técnicas y tecnológicas para implementar un sistema de información que garantice la trazabilidad de la gestión documental.</p>	<p>Mesas técnicas realizadas/Mesas técnicas programadas</p>	<p>Gerencia General, Gerencia Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnologías de la Información</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Dir. Administrativa: se han adelantado dos (2) mesas de trabajo entre Gestión Documental y la Dirección de Tecnología, en las cuales se habló acerca de los recursos tecnológicos con los que cuenta la empresa, el formato de radicación de PQRS, y se tiene programada una tercera mesa de trabajo para el día 20 de enero de 2022, en la cual se hablara acerca del programa ORFEO y su futura implementación en la empresa, así como la sistematización de la macro de correspondencia</p>	<p>Oficio de respuesta GAF-402-005-2022 Acta de reunión realizada con la Dirección de Tecnología el día 12 de octubre de 2021. Acta de reunión realizada con la Dirección de Tecnología el día 28 de octubre de 2021. Correo donde se envía el acta para la firma por parte de Sandra Alvarado, Directora de Tecnología. Agendamiento mesa de trabajo entre Gestión Documental y Dirección de Tecnología 22 de enero de 2022.</p>	<p>100</p>
Talento Humano	<p>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</p>	<p>Realizar una capacitación anual</p>	<p>Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas</p>	<p>Gerencia de Gestión Humana</p>	<p>01/02/2021</p>	<p>31/12/2021</p>	<p>Esta actividad se cumplió y evidenció en los seguimientos anteriores</p>		<p>100</p>

Normativo y Procedimental	Registrar en correspondencia el 100% de los PQRS que lleguen por los canales de comunicación virtual presencial	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)	01/02/2021	31/12/2021	Dir. Administrativa: se ha solicitado a las áreas de la empresa que envíen a la Unidad de Correspondencia las respectivas repuestas a las diferentes comunicaciones que se radican en Aguas de Bogotá, también se viene trabajando con la Dirección de Tecnología en la sistematización de la Macro de Correspondencia, por otro lado se realizó la actualización del Procedimiento de Correspondencia GAF-PR-009, así como la creación de la Política de Correspondencia GAF-POL-002	Oficio de respuesta: GJ-900-002-2022 Oficio de respuesta GAF-402-005-2022 Carpeta comprimida - Evidencias Dirección Administrativa	100
	Revisar el procedimiento de recepción y trámite de PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Procedimiento de PQRS revisado	Dirección Administrativa, Dirección de Planeación	01/02/2021	31/12/2021	Dir. Administrativa: se actualizó el formato de radicación de PQRS, teniendo en cuenta las indicaciones dadas por la Dirección de Control de Gestión producto de la auditoría interna realizada para la vigencia 2021, este formato fue socializado con la Dirección de Tecnología para ser publicado en la página web de la empresa,	Oficio de respuesta GAF-402-005-2022 Correo donde se envía a la Dirección de Tecnología el Formato de Radicación de PQRS Correo de Entrega formulario Trámites y Servicios página web, enviado por la Dirección de Tecnología, donde se envía el link de acceso al Formato de atención de PQRS. Formato de Radicación de PQRS para Aguas de Bogotá S.A. ESP Documento con las indicaciones para la creación del Formato de Radicación de PQRS de Aguas de Bogotá S.A. ESP	100
	Realizar seguimiento mensual al trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Seguimientos realizados/Seguimientos programados	Asesor Grado 1	01/01/2021	31/12/2021	Informe de seguimiento anexo en oficio DEP-100-008-2022	Oficio de respuesta: DEP-100-008-2022	100
	Realizar informe de seguimiento semestral al trámite dado a las PQRS	Identificar oportunidades de Mejora	Seguimientos realizados/Seguimientos programados	Director de Control de Gestión	01/01/2021	31/12/2021	Se realizó informe de seguimiento semestral	Informe de seguimiento	100
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	Director de Planeación	01/01/2021	31/12/2021	Por solicitud de la Gerencia General se está trabajando de la digitalización de las encuestas y la inclusión de temas gobierno corporativo por lo cual no se enviaron los formatos en PDF que se tenían para esta. Se esperan contar con las encuestas planteadas en el primer trimestre de 2022	DEP-801-002-2022	100

COMPONENTE 3. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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	Gerencia de Gestión Humana, Oficina de Comunicaciones	01/01/2021	31/12/2021	Se actualizó la información con respecto al Plan Estratégico 2021 – 2030 en la página actual y se estableció espacio adecuado para encontrar información sobre la estructura orgánica y funcional de la empresa en la nueva página web.	<p>Oficio de respuesta: IC-700-002-2022</p> <p>Se puede identificar la información, en la página actual, en los siguientes links:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Misión y visión: https://www.aguasdebogota.co/mision-y-vision/ • Funciones y deberes: https://www.aguasdebogota.co/funciones-y-deberes-2/ • Procesos y procedimientos: https://www.aguasdebogota.co/procesos-y-procedimientos/ • Organigrama: https://www.aguasdebogota.co/organigrama/ • Directorio de trabajadores: https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-trabajadores-y-responsabilidades/ • Directorio de entidades: https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-entidades/ • Directorio Agremiaciones: https://www.aguasdebogota.co/directorio-de-agremiaciones-asociados-y-otros-grupos-de-interes/ • Valores corporativos: https://www.aguasdebogota.co/valores-corporativos/ • Política del sistema de gestión integral: https://www.aguasdebogota.co/funciones-y-deberes/ • Código de ética y conducta: https://www.aguasdebogota.co/codigo-de-etica-y-conducta/ <p>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: 830.128.286-15</p>	100
		Mantener publicada 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	Dirección de Contratación y Compras	01/01/2021	31/12/2021	Dir. Contratación y Compras: adjunto documento en Excel "CONTROL CONTRATOS CON LINKS SECOP - SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2021", donde se relacionan todos los contratos suscritos por Aguas de Bogotá y los respectivos enlaces a SECOP para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2021.	Oficio de respuesta: GC-201-005-2022	100
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Validar la normativa para poder definir las tarifas del costo de reproducción de información que reposa en la Empresa.	Realizar validación de normativa	Normativa definida	Dirección Administrativa	01/01/2021	30/06/2021	Desde la Dir. Administrativa se validó la normativa y se consolidó propuesta de tabla de valores a cobrar por reproducción de información pública	<p>Oficio de respuesta GAF-402-005-2022</p> <p>Tabla de valores propuestos a cobrar por reproducción de información pública.</p>	100
	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, Dirección Administrativa	01/02/2021	31/12/2021	Esta actividad se cumplió y evidenció en los seguimientos anteriores		100
		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	Los videos de la serie VIDAS, que venimos haciendo desde la Oficina de Comunicaciones, cuentan con subtítulos para poder generar el acceso a las personas con discapacidad auditiva, menos el primer video de esta serie, estos se pueden ver en el canal de YouTube de la empresa (https://www.youtube.com/c/AguasdeBogota %C3%A1SAESP/videos). Igualmente, los videos resumen de los proyectos tienen subtítulos.	<p>Oficio de respuesta: IC-700-002-2022</p> <p>https://www.youtube.com/c/AguasdeBogota%C3%A1SAESP/videos.</p>	100

		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	Se realiza monitoreo no solo cuando cada área envía la información, sino que se han estado ajustando todos los informes en PDF, ya que algunos estaban en formato Excel o Word. También, con reajuste para poder realizar la nueva página se hizo una revisión exhaustiva de la información pertinente para continuar con la construcción de la página.	Oficio de respuesta: IC-700-002-2022	100
COMPONENTE 4. INICIATIVAS ADICIONALES	Iniciativas adicionales		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	Gerencia de Agua y Gestión de Residuos, Gerencia Ambiental, Oficina de Comunicaciones, Líderes de procesos	01/01/2021	31/12/2021	Esta actividad se cumplió y evidenció en los seguimientos anteriores		100
			Una vez se culmine con la estructuración de la página web iniciaremos las gestiones pertinentes para generar enlaces desde la web de empresas aliadas.	Generar enlaces desde la Web de empresas aliadas	Avance en la estructuración página web	Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Aun no se tiene la página web nueva en funcionamiento. Se implementaron los enlaces de interés: -Acueducto Bogotá IDGR - UJA Especial de Servicios Públicos - SuperServicios -secretaria del Hábitat -Veeduría Distrital.	Captura de pantalla página web actual.	100
			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 involucrados, publicándolo en la gestión de la Empresa	Video realizado	Gerencia General, Oficina de Comunicaciones	01/02/2021	31/12/2021	Se han realizado distintos videos con diferentes temáticas, publicados en las distintas redes sociales de la empresa tales como: Twitter, Instagram, Facebook y YouTube Twitter: Diariamente se hacen visibles los avances en las actividades realizadas en los proyectos se pueden ver en: https://twitter.com/AguasBogota Instagram: Durante el mes se reflejan las actividades realizadas en los proyectos, las más destacadas se pueden ver en: https://www.instagram.com/aguas_de_bogota/channel/ Facebook: Diariamente se hacen visibles los avances en las actividades realizadas en los proyectos se pueden ver en: https://www.facebook.com/AguasDeBogotaDC/ YouTube: https://www.youtube.com/c/AguasdeBogota/C3%A1SAESP/videos	Oficio de respuesta: IC-700-002-2022 Twitter: - Promoción IDU - taches: https://twitter.com/AguasBogota/status/146940926446056630 - Proyecto IDRD - lagos y fuentes: https://www.instagram.com/hvCX1wvApOsf/ - Proyecto IDRD - lagos: https://twitter.com/AguasBogota/status/1471865425319415818 - Olimpiadas deportivas: https://twitter.com/AguasBogota/status/1474062395203104768 - Vidas Capitulo 7: https://twitter.com/AguasBogota/status/1462874617127874572 - Vidas Capitulo 6: https://twitter.com/AguasBogota/status/1457800116014751748 - Vidas Capitulo 5: https://twitter.com/AguasBogota/status/1450553316321136646 - Vidas capitulo 4: https://twitter.com/AguasBogota/status/1445131788217724928 - Vidas Capitulo 3: https://twitter.com/AguasBogota/status/1434997455649652744 Instagram: - Olimpiadas deportivas: https://www.instagram.com/hvCX1TRCvIEQY/ - Proyecto IDRD - lagos y fuentes: https://www.instagram.com/hvCX1wvApOsf/ - Proyecto IDU - taches: https://www.instagram.com/hvCXUP4uCPqQd/ - Vidas Capitulo 7: https://www.instagram.com/hvCWizvdlpH/ - Vidas Capitulo 6: https://www.instagram.com/hvCvI8wWJkE/ - Vidas Capitulo 5: https://www.instagram.com/hvCQOLMupjsg/ - Vidas Capitulo 4: https://www.instagram.com/hvCUoBuADAJ8/ - Vidas Capitulo 3: https://www.instagram.com/hvCTHxvApOsf/ Facebook: - Olimpiadas deportivas: https://www.facebook.com/AguasDeBogotaDC/videos/435769668039619 - Proyecto IDRD - lagos y fuentes: https://www.facebook.com/AguasDeBogotaDC/videos/4655215904570286 - Proyecto IDU - taches: https://www.facebook.com/AguasDeBogotaDC/videos/4655215904570286 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, NET. 930.438.285.4	100
			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	Esta actividad se cumplió y evidenció en los seguimientos anteriores		100