

	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 31/08/2025	Resultado del Indicador 31/08/2025	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 implementado la gestión del riesgo fiscal	Política Actualizada	Para para el reporte se cuenta con el borrador de la política trabajada, la cual se está revisando conjuntamente con la Secretaría General	Borrador de Política	Borrador de Política 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 realizó la socialización virtual de la política de riesgos y la matriz de riesgos actual	1 Socialización realizada	1 Socialización realizada 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	La matriz de la vigencia se encuentra actualizada en su versión 05 y cargada en la página Web " Consulte aquí la Matriz de Riesgos de Corrupción." https://www.aguasdebogota.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/participa/	Matriz de riesgo de corrupción actualizada	Matriz de riesgo de corrupción actualizada 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	La matriz de riesgos de corrupción se encuentra publicada y actualizada en la página web Mediante el siguiente link se puede validar la matriz cargada en la página 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/EZ1MFjihW7dOu73pF5C0nPMBKu9bluPYg7Bcsi7k4DOV9w7e=ug4Q4u	Matriz de riesgo de corrupción publicada	Matriz de riesgo de corrupción publicada en página WEB y Share Point 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/registrar-pqrs/	Verificación de alineación de los campos del formulario web PQRSD a los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Verificación de alineación de los campos del formulario web PQRSD a los requisitos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 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	Se adjuntan las listas correspondientes que servirán de soporte para la programación y seguimiento del proceso formativo.	Capacitación Realizada	Capacitación Realizada 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	En relación con la revisión del Manual de Integridad, 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. se adjuntan las listas correspondientes	Revisión del Manual	Revisión del Manual 100%	Gerencia de Gestión Humana	1/03/2025	31/08/2025		

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 suscrito con las 3 Áreas de la Empresa con mayor número de peticiones.	La Dirección de Contratación en el marco del Acuerdo de Niveles de Servicio realiza los traslados de las Peticiones a Autoridad competente. En el segundo trimestre de 2025, la Dirección de PQRS realizó traslados a 12 Peticiones (3,8%). No obstante, se solicitó a la Dirección de Planeación realizar ajuste en la descripción de la actividad. Ver Informe de PQRSD en el siguiente enlace: https://www.aguasdebogota.co/tramites-y-servicios/	1 Acuerdo de Nivel de Servicios suscrito con una de las Áreas que recibe mayor número de peticiones.	1 Acuerdo de Nivel de Servicios suscrito con la Dirección de Contratación - Realiza los traslados de las Peticiones a Autoridad competente. En el segundo trimestre de 2025, la Dirección de PQRS realizó traslados a 12 Peticiones (3,8%) 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.	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	Se atendieron las diferentes solicitudes y mensajes de los ciudadanos en las redes sociales. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1_YCPABcqAKdShJCYO-gOL7bUwegTMWdhj0_iN-X4Foo/edit?gid=947891492#gid=947891492	Inquietudes Respondidas en redes sociales/ Inquietudes Recibidas en redes sociales	Se respondieron 102 Inquietudes en redes/ Se recibieron 102 Inquietudes en redes sociales 100%	Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	30/12/2025	
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 cuatrimestre realizamos 73 videos subtitulados, y que fueron compartido por redes sociales y pagina web. https://abogota.sharepoint.com/:b/s/ComunicacionesAB/EYvdqsSfpxNloSiTuoej8TsB18JwzT8fBNH7GvUcapw0NQ?e=wddGxb	Videos Subtitulados/ Videos Realizados	73 Videos Subtitulados/ 73Videos Realizados 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	Mantener actualizada la información que debe estar publicada en página web, sección transparencia	Disponibilidad de la información	Para el segundo reporte la 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, realizaron una revisión y actualización de la información publicada en la página WEB y en especial en el Link de transparencia. Para esta gestión El equipo de comunicaciones valida que el uso del logo y los formatos para el caso de las presentaciones esté correcto para publicar en la página. Y la Dirección de Tecnologías gestiona las solicitudes de publicación generada por las diferentes áreas	Información actualizada	Información actualizada 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 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.	Este enlace, disponible en la página web de la empresa, permite consultar las respuestas a las peticiones de carácter anónimo que hemos recibido en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P https://www.aguasdebogota.co/tramites-y-servicios/	Link de publicación de respuestas a peticiones de carácter anónimo.	https://www.aguasdebogota.co/tramites-y-servicios/ 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	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	El 29 de agosto se realizó el reporte en el aplicativo ITA dispuesto por la Procuraduría General de la Republica. Presentando un incremento de 2 puntos, logrando para este reporte un puntuación de 91 sobre 100	Evidencia de Reporte	Certificación de reporte 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 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	La Información de la actividad contractual de la Empresa se encuentra publicada en SECOPII, en el siguiente enlace: https://www.datos.gov.co/Gastos-Gubernamentales/SECOP-II-Procesos-de-Contrataci-n/p8dx-8zbt/explore/query/SELECT%0A%20%60entidad%60%2C%0A%20%60nit_entidad%60%2C%0A%20%60departamento_entidad%60%2C%0A%20%60ciudad_entidad%60%2C%0A%20%60ord_enentidad%60%2C%0A%20%60codigo_pcl%60%2C%0A%20%60id_del_proceso%60%2C%0A%20%60referencia_del_proceso%60%2C%0A%20%60ppi%60%2C%0A%20%60id_del_portafolio%60%2C%0A%20%60nombre_del_procedimiento%60%2C%0A%20%60descripci_n_del_procedimiento%60%2C%0A%20%60fase%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion_del%60%2C%0A%20%60fecha_de_ultima_publicaci%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion_fase%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion_fase_1%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion_fase_2%60%2C%0A%20%60fecha_de_publicacion_fase_3%60%2C%0A%20%60precio_base%60%2C%0A%20%60modalidad_de_contratacion%60%2C%0A%20%60justificaci_n_modalidad_de%60%2C%0A%20%60duracion%60%2C%0A%20%60unidad_d_e_duracion%60%2C%0A%20%60fecha_de_recepcion_de%60%2C%0A%20%60fecha_de_apertura_de_respuesta%60%2C%0A%20%60fecha_de_apertura_efectiva%60%2C%0A%20%60ciudad_de_la_unidad_de%60%2C%0A%20%60nombre_de_la_unidad_de%60%2C%0A%20%60proveedores_s_invitados%60%2C%0A%20%60proveedores_con_invitacion%60%2C%0A%20%60visualizacion_del%60%2C%0A%20%60proveedores_que_manifestaron%60%2C%0A%20%60respuestas_al_procedimiento%60%2C%0A%20%60respuestas_externas%60%2C%0A%20%60conteo_de_respuestas_a_ofertas%60%2C%0A%20%60proveedores_unicos_con%60%2C%0A%20%60numero_de_lotes%60%2C%0A%20%60estado_del_procedimiento%60%2C%0A%20%60id_estado_del_procedimiento%60%2C%0A%20%60adjudicado%60%2C%0A%20%60id_adjudicacion%60%2C%0A%20%60codigoproveedor%60%2C%0A%20%60departamento_proveedor%60%2C%0A%20%60ciudad_proveedor%60%2C%0A%20%60fecha_adjudicacion%60%2C%0A%20%60valor_total_adjudicacion%60%2C%0A%20%60nombre_del_adjudicador%60%2C%0A%20%60nombre_del_proveedor%60%2C%0A%20%60nit_del_proveedor_adjudicado%60%2C%0A%20%60codigo_principal_de_categoria%60%2C%0A%20%60estado_de_apertura_del_proceso%60%2C%0A%20%60tipo_de_contrato%60%2C%0A%20%60subtipo_de_contrato%60%2C%0A%20%60categorias_adicionales%60%2C%0A%20%60proceso%60%2C%0A%20%60codigo_entidad%60%2C%0A%20%60estado_resumen%60%2C%0A%20%60WHERE%0A%20%60caseless_contains%28%60nit_entidad%60%2C%0A%20%60caseless_contains%28%60nit_entidad%60%2C%0A%20%60AND%20%60fecha_de_publicacion_del%60%0A%20%60%20%20%20%20%20%3E%20%222025-01-01T10%3A05%3A32%22%20%3A%3A%20floating_timestamp%29/page/filtrer	Documentación de Contratos publicada/ Documentación de Contratos Celebrados	Contratos publicados 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 Pasiva	Divulgar reglamento interno de trabajo	Garantizar 2 divulgaciones del reglamento interno de trabajo en el año	Se realizó la divulgación del Reglamento Interno del trabajo para el primer semestre y como evidencia se cuenta con el listado de asistencia	Divulgación Realizada	Divulgación Realizada 100%	Gerencia de Gestión Humana	30/03/2025	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	La actualización se encuentra en proceso, se tiene proyectado la actualización en el último cuatrimestre	N/A	N/A	Dirección de Planeación Gerencia de Asuntos legales y Defensa Judicial Gerencia General	1/05/2025	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	Se han brindado indicaciones respecto a los nombres estandarizados que deben emplearse en la identificación de los documentos producidos por diferentes unidades administrativas, como lo son la Dirección de Contratación, la Coordinación de Salud y Seguridad en el Trabajo y la Coordinación de Nómina y Vinculación. Para este proceso se han tomado en cuenta pautas brindadas por el Archivo General de la Nación en el Banco Terminológico y el Banco de Conceptos Técnicos. A su vez, se ha realizado un acercamiento con la Dirección de Planeación respecto a la construcción conjunta de este instrumento archivístico.	Contar con Cuadro de Caracterización documental	Avance del Cuadro de Caracterización documental (3 áreas)	Dirección Administrativa	1/01/2025	31/12/2025	
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	Junto con la identificación parcial de la información producida por la empresa en la ejecución de su objeto misional tanto en sus archivos de gestión como en su documentación inactiva, se espera que con la mejora de la planeación estratégica, la elaboración del Cuadro de Caracterización Documental y la estandarización de la totalidad de series y subseries documentales presentes en el Fondo, sea posible determinar los grados de reserva que maneja la documentación y construir el Índice de Información Clasificada y Reservada.	-	N/A	Dirección Administrativa	1/03/2025	31/12/2025	
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 que Aguas de Bogotá S.A. E.S.P. adelanta un proceso de mejora de la planeación estratégica de la gestión documental, se proyecta que una vez que se normalice la denominación y contenido de las series y subseries documentales con la próxima elaboración del Cuadro de Caracterización Documental se pueda consolidar la Tabla de Control de Acceso a partir del contenido del Índice de Información Clasificada y Reservada y los Registros Activos de Información.	-	N/A	Dirección Administrativa	1/07/2025	31/12/2025	
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 Publica	Instructivo actualizado	La Dirección de planeación trabaja en la construcción e implementación de una Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP y cuenta con un borrador del documento segun lo planificado	Borrador de Instructivo	Borrador de Instructivo 100%	Dirección de Planeación	1/06/2025	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 botón User Way como herramienta de para ayuda a personal con alguna discapacidad visual "evidencia archivo botón UserWay"	Herramienta en la página Web	Se cuenta con el botón User Way como herramienta de para ayuda a personal con alguna discapacidad visual Herramienta en la página Web https://www.aguasdebogota.co/ 100%	Dirección de Tecnología de la Información	1/01/2025	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 realizó el Informe de Gestión de las PQRSDF del II Trimestre de 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la Empresa en el siguiente enlace: https://www.aguasdebogota.co/tramites-y-servicios/	Informe del trimestre II de 2025 publicado en la página web.	Informe de Gestión de las PQRSDF del II Trimestre de 2025 el cual se encuentra publicado en la página web de la Empresa en el siguiente enlace: https://www.aguasdebogota.co/ tramites-y-servicios/ 100%	Dirección de PQRS	10/04/2025	31/12/2025	
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	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	En este cuatrimestre realizamos 176 videos donde se reflejan las acciones con los proyectos y sus avances en redes sociales. Compartimos una muestra con 121 videos en la plataforma FB como evidencia. (https://abogota.sharepoint.com/:b:/s/ComunicacionesAB/ES6wGkDwDwNPjWxTQJZ1UAsBe1h92ek3NJIaZrOmp2Lrmw?e=q5AvZL)	Proyectos divulgados/ Proyectos Vigentes	176 Videos realizados (mostrando los proyectos de la empresa) / 176 Meta de videos a Realizar 100%	Jefatura de Comunicaciones junto a líderes de procesos	1/01/2025	31/12/2025	
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	Acercamientos con medios de comunicación para notas periodísticas	12 o más acercamientos en el año	EN EL CUATRIMESTRE DE MAYO - AGOSTO TENEMOS 22 NOTAS CON MEDIOS. ADJUNTO LINK DE LA EVIDENCIA https://abogota.sharepoint.com/:b:/s/ComunicacionesAB/ERBqZgWDVolHmJucGzFqKekBFmvQ7XB8CsUZC7MYzJ2DA?e=na9ABj		Acercamientos en el año / 12 183%	Jefatura de Comunicaciones	1/01/2025	30/12/2025	
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	Realizar seguimiento mensual a las metas planteadas en el plan estratégico	Indicadores y su cumplimiento	La Dirección de Planeación realiza los seguimientos mensuales del Plan Estratégico, con corte a junio. Aun no se ha realizado el seguimiento de Julio y Agosto ya que, de acuerdo con el artículo cuarto de la decisión de gerencia 331 de 2025, se define una metodología de seguimiento trimestral. De esta forma se actualizara el PAAC ajustando la periodicidad de este seguimiento.	-	Seguimiento e indicadores 100%	Dirección de Planeación	1/01/2025	30/12/2025	Se hará un conversión lineal de los indicadores anuales para realizar un seguimiento mensual