



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP
 ::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3::

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP 2017 a 31 de diciembre de 2017 - Oficina de Control Interno y Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES	
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgos	1.1.1	Socialización de la Política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción.	100% de procesos socializados	Procesos socializados / 20 procesos	La socialización de la política de administración de riesgos de proceso y corrupción, se actualizó en agosto de 2017, según acta 18 del comité de Gerencia, y a partir de esa fecha se ha realizado su socialización por medios electrónicos (archivo electrónico, web) y mesas de trabajo	Julio	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área.	Evidencia: Ayuda de memoria del 20/12/2017's electrónicos Estado: Implementado	
	Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Creación de inventario de riesgos de corrupción para el año 2017.	Mapa de riesgos para la vigencia 2017	N/A	N/A	Esta publicada en intranet, página web y MECI, con corte a 31 de julio de 2017, para un total de 27 riesgos de corrupción.	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Ayuda de memoria del 20/12/2017. Estado: Implementado
		1.2.2	Identificación, evaluación y valoración de los Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos actualizados 2017	Cantidad de procesos que validan o identifican nuevos riesgos / 20 Procesos	N/A	Se realizó seguimiento en julio 2017.	Julio	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Ayuda de memoria Estado: Implementado
		1.2.3	Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción a partir del análisis de relacionamiento con los grupos de interés, que podrían verse en situaciones relacionadas con prácticas de corrupción y falta de transparencia.	1. Desarrollar mapeo de grupos de interés en riesgos de corrupción. 2. Verificar que cada gerencia realice la socialización de la política de administración de riesgos de proceso y corrupción. 3. Realizar diagnóstico del impacto de los grupos de interés en la gestión de los riesgos.	N/A	N/A	Archivo electrónico base de datos de grupos de interés, el diagnóstico se realizó en la caracterización de los procesos y grupos de interés.	Julio, Septiembre, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Ayuda de memoria Estado: Implementado
	Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	1.3.1	Publicación en la página web y en informativo el mapa de riesgos de corrupción para el año 2017 para retroalimentación con las partes interesadas	Análisis de observaciones recibidas frente al mapa de riesgos	Observaciones analizadas / total de observaciones	N/A	Se cumplió en el mes de enero y está publicado en la página web	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página Web de la EAB-ESP Estado: Implementado
		1.3.2	Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción para 2017.	Mapa Publicado	N/A	N/A	Página web de la EAB-ESP	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página Web Estado: Implementado
	Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	1.4.1	Monitorear los riesgos de corrupción en los procesos que estén identificados y sus controles; identificar si existen riesgos emergentes; y así mismo realizar el autocontrol de los planes de tratamiento y socializar en su equipo de trabajo el mapa de riesgos de Corrupción.	Mapa de Riesgos Actualizado	N/A	N/A	En el autocontrol realizado por cada área no se reportó riesgo emergente	Abril, Agosto, Diciembre.	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área.	Evidencia Ayuda de memoria del 20/12/2017 Estado: Implementado
		1.4.2	Consolidar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción con base en la autoevaluación realizada por los responsables de proceso.	Mapa de riesgos consolidado	N/A	N/A	Publicado en la página Web de la EAB-ESP	Abril, Agosto, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página WEB de la EAB-ESP Estado: Implementado No se reportaron riesgos emergentes.
		1.4.3	Publicar en la página web de la empresa y en el archivo electrónico (Lotus) con el monitoreo de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos Publicado en página web y Archivo	N/A	N/A	Publicado en la página Web de la EAB-ESP	Abril, Agosto, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página WEB EAB-ESP Estado: Implementado
	Subcomponente 5. Seguimiento	1.5.1	Verificar y evaluar la elaboración, la visualización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Informe de seguimiento	N/A	N/A	Publicado en la página Web de la EAB-ESP	Abril, Octubre	Oficina de Control Interno y Gestión	Recursos propios	Evidencia: Página Web Estado: Implementado
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	FASE 1. Identificación de trámites	2.1.1	Revisión de las normas del inventario de trámites.	Actualización en la normatividad de los trámites.	(No. De los trámites revisados / No. los trámites inventario)*100	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado	
		2.1.2	Verificar registro de los trámites en el SUIT.	Registro de los trámites en el SUIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC	(No. De trámites registrados en el SUIT/ No. de trámites de inventario)*100	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado	
	FASE 2. Priorización de trámites	2.2.1	Para la presente vigencia del inventario de trámites se continúa con la intervención de los propuestos en la racionalización de trámites, que están en la fase tres de la vigencia interior: 1. Cambios en la clase de uso. 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	Implementación de los formularios descargables y diligenciables en los 3 trámites	No. de formularios implementados	N/A	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Enero a Julio	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado
		2.3.1	(ANEXO 1). COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Continuar con la fase 3 de Formularios descargables y diligenciables propuesto en la vigencia 2016 para los siguientes trámites: 1. Cambios en la clase de uso 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	Desarrollo y puesta en producción de los 3 formularios en la página WEB de la entidad.	No. de formularios implementados	N/A	La puesta en producción de los 3 formularios en la página WEB de la entidad se ha pospuesto debido al nuevo sistema de correspondencia de la EAB_ESP	Enero a Julio (2018)	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Con memorando 26500-2017-00411 de agosto 11 de 2017 dirigido a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control se solicitó la reprogramación para la siguiente vigencia. Estado: Parcialmente implementado
	3.1.1	Actualizar la página Web de la entidad con información de interés público, tales como: Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario. Esta información es actualizada según lo remitido por cada área responsables de los diferentes temas.	Registros y/o informes página Web	No. actualizaciones realizadas / No. actualizaciones solicitadas por las áreas EAB	N/A	De acuerdo con las solicitudes remitidas por las diferentes áreas de la EAB-ESP, se hizo la actualización en la página Web con información de interés público.	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Informe con corte a 31 de diciembre de 2017 con el reporte de la información cargada en la página web de la EAB-ESP, de acuerdo con las solicitudes realizadas por las diferentes áreas de la empresa. Estado: Implementado	



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP

::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3::

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP 2017 a 31 de diciembre de 2017 - Oficina de Control Interno y Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.2	Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación Sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos que impactan a los grupos de interés.	Piezas de comunicación/ Boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, acompañamiento a medios	N/A	Durante el cuarto trimestre del año se divulgaron proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación, así: Mes de OCTUBRE de 2017: 1. Fogotó octavo plan de contingencia para	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Informe y Registro de información publicada. Ruta: K:\COMUNICACION EXTERNA 2017\MONITOREO DE MEDIOS\MEDICIÓN Y ANÁLISIS Estado: Implementado
		3.1.3	Elaborar, revisar, ajustar el manual de imagen corporativa que contenga los lineamientos acerca de la Imagen Corporativa de la EAB-ESP.	Protocolo o documento elaborado	N/A	Durante 2017 se hicieron ajustes al manual sección Contratistas, así como a la de vallas y pendoros para las sedes y predios de la EAB, del Manual de Imagen Corporativa y Comunicaciones durante la vigencia 2017.	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Copia gráfica de los ajustes hechos al manual sección Contratistas, así como a la de vallas y pendoros para las sedes y predios de la EAB, del Manual de Imagen Corporativa y Comunicaciones durante la vigencia 2017. No se evidencia que el Manual de Imagen Corporativa se encuentre disponible en la WEB de la EAB-ESP, como tampoco el manual físico se encuentra completo, con los capítulos actualizados. Estado: Parcialmente implementado
		3.1.4	Realizar 2 campañas Pedagógicas: Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB.	Piezas de la Campaña y Plan de medios	No. Campañas propuestas / No. Campañas realizadas.	1. Campaña "No trunques de Basura a la Ciudad". Se hizo el diseño y producción de piezas gráficas y audiovisuales y se ejecutó el plan de medios para la campaña "No trunques de Basura a la Ciudad". 2. Campaña "Tienes toda Nuestra Atención". Se hizo el diseño y producción de piezas gráficas y audiovisuales y se ejecutó el plan de medios para la campaña de nuevos servicios de atención a los usuarios, "Tienes Toda Nuestra Atención".	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Piezas, gráficas, comerciales y cuñas, así como planes de medios de las campañas: "No trunques de Basura a la Ciudad" y "Tienes toda Nuestra Atención", durante la vigencia 2017. Estado: Implementado
		3.1.5	Participar en eventos institucionales y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la EAB-ESP	Memorias, elementos de participación a foros, Congresos Sectoriales, Mesas de Diálogo	N/A	ANDESCO. Participación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el 19º congreso nacional e internacional de servicios públicos TIC y TV de la Asociación nacional de empresas de servicios públicos y comunicaciones - ANDESCO, realizado del 05 de junio de 2017 al 07 de julio de 2017 en Cartagena. Contrato No. 2-05-117000-572-2017. ACODAL	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Informes de gestión de Andesco y de Acodal. Estado: Implementado
		3.1.6	Elaborar informe ejecutivo semestral de los proyectos que ejecuta la Dirección Red Troncal Alcantarillado, con información básica, (Población beneficiada, fecha de puesta en marcha, inversión, entre otros). Lo anterior en aras de suministrar la información más clara para el usuario y así mismo pueda entender fácilmente y tenga claridad en qué se invierte el dinero que aporta vía tarifa.	Socialización del informe vía página web	No. proyectos en ejecución socialización / No. de proyectos totales * 100	Se encuentra en curso publicación del informe en la web de la EAB	Junio a Diciembre	Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Troncal	Recurso humano	Evidencia: Pendiente envío de soporte de publicación en página web Estado: Parcialmente implementado
		3.2.1	Gestión socioambiental para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y sus ecosistemas asociados a través de procesos de información y comunicación participación y educación ambiental.	Adelantar procesos de gestión socioambiental en humedales, quebradas y ecosistemas estratégicos para el recurso hídrico.	% de avance en procesos de información y comunicación, participación y educación ambiental para la recuperación del sistema hídrico y sus ecosistemas asociados.	A partir de las actividades educativas y de sensibilización ambiental realizadas en el marco de los proyectos de Corredores Ambientales Corredor de Páramos y gestión para el sistema hídrico de la ciudad se ha logrado facilitar la emergencia del conocimiento de los ecosistemas estratégicos para el recurso hídrico lo cual contribuye al manejo sostenible del agua y sus ecosistemas asociados tanto a nivel urbano como regional	Enero a Diciembre	Gerencia Corporativa Ambiental Gerencia Corporativa Sistema Maestro Dirección Gestión Comunitaria	Personal profesional del área tanto de planta como de Prestación de servicios.	Evidencia: Están los soportes de cada uno de los procesos Estado: Implementado
	3.2.2	Adelantar reuniones sociales, poniendo en contexto a la comunidad de los contratos y proyectos estratégicos a ejecutar.	Reuniones sociales con la comunidad	No. reuniones programadas / No. de reuniones realizadas*100	Se ha realizado reuniones correspondientes a cinco proyectos en ejecución	Las fechas exactas se podrán suministrar al inicio y finalización de cada proyecto	Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Troncal Dirección Gestión Comunitaria	Recurso Humano	Evidencia: Pendiente por envío de soportes Estado: Implementado	
	3.2.3	Audiencias Públicas para proyectos de Alto Impacto (Estudios y Diseños para la optimización de los Sistemas Maestros de Acueducto del Sector Norte de los Cerros Orientales).	Audiencia Pública	No. Audiencias	Las Audiencias Públicas para proyecto de alto impacto programadas para el año 2017 han sido culminadas desde el mes de agosto. Se realizó audiencia pública mediante contrato 1-02-25400-00819-2015 referente a estudios y diseños de los sistemas maestros de acueducto del sector norte de los cerros orientales el día 21 de julio en el salón comunal del barrio Soratama. En el aplicativo del Plan de Acción corporativo se han definido los proyectos correspondientes con sus indicadores y soportes.	Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro: Dirección Red Matriz Acueducto, Dirección Red Troncal Alcantarillado	Recursos Propios	Evidencia: Informe mensual del desarrollo de los proyectos de la Dirección de Gestión Comunitaria definidos en el aplicativo del Plan de Acción APA. Estado: Implementado	
	3.2.4	Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios.	Propuestas radicadas por los representantes de los Comités	No. de Reuniones, Asistentes y Propuestas	Se efectúan reuniones mensuales con los representantes de los comités de Desarrollo y Control Social. En el aplicativo del Plan de Acción corporativo se han definido los proyectos correspondientes con sus indicadores y soportes.	Febrero a Noviembre	Dirección Gestión Comunitaria	N/A	Evidencia: Informe mensual del desarrollo de las actividades o proyectos de la Dirección de Gestión Comunitaria definidos en el aplicativo del Plan de Acción APA. Estado: Implementado	
	3.2.5	Conformación Comités de Veeduría de Obra.	Comité de Veeduría de Obra	Número de comités de Veeduría de obra	El componente Social que hace parte de las intervenciones, proyectos y obras de la EAB-ESP, está compuesto por 4 programas formulados e implementados en el Plan de Gestión Social: Información y Comunicación, Organización y Participación, Educación y Sostenibilidad, de acuerdo a la norma NS-038 denominada MANUAL DE MANEJO DE IMPACTO AMBIENTAL Y URBANO, para lo cual los proyectos, intervenciones y obras ejecutadas por la Empresa de Acueducto de Bogotá, de acuerdo a dicho manual, deben crear sus comités de veeduría Ciudadana de obras. En el mes de noviembre se conformaron cinco Comités de Veeduría. En el aplicativo del Plan de Acción corporativo se han definido los proyectos correspondientes con sus indicadores y soportes.	Al inicio de las obras de la EAB-ESP	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Matriz Acueducto	N/A	Evidencia: Informe mensual del desarrollo de los proyectos de la Dirección de Gestión Comunitaria definidos en el aplicativo del Plan de Acción APA. Estado: Implementado	



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP
 ::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3::

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP 2017 a 31 de diciembre de 2017 - Oficina de Control Interno y Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
		3.2.6	Generar mecanismos de diálogo para rendir cuentas a la ciudadanía a través de espacios participativos con nuestros grupos de interés.	Evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Evento Rendición de Cuentas 100%	Se evidencia Ayuda de Memoria con fecha 31/10/2017, en donde se definió el Plan de Trabajo para el evento de Rendición de Cuentas, y se fijó para el 7/11/2017 mesa de trabajo para definir logística, convocatoria de grupos de interés y temas de interés en el evento de cierre de rendición de cuentas 2017. Adicionalmente se evidencian 2 eventos de Rendición de Cuentas uno con los medios de comunicación y otro con los colaboradores de la EAB-ESP. Es de aclarar que actualmente se encuentran definidos 17 grupos de interés.	Diciembre	G. Corporativa de Planeamiento y Control - Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos Apoyo Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones Dirección de Gestión Comunitaria	Por definir	Observación: El funcionario que atiende el seguimiento manifiesta que por Dirección de la Gerencia General la Rendición de Cuentas programada para Diciembre se hará conjuntamente con la Alcaldía el próximo año y que continúan con la estrategia para cubrir los grupos de interés faltantes. Evidencia: Evento Rendición de cuentas a colaboradores - 14 de diciembre (Bogotá vital), Evento Rendición de cuentas a medios de comunicación - 15 de diciembre (Bogotá vital), Ayudas de memoria 31 de octubre (definición plan de trabajo) rendición de cuentas 2017), Documento Revisión por la Dirección donde se presenta el avance a noviembre de los tres elementos de la rendición de cuentas de la EAB-ESP Estado: Parcialmente implementado
	Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1	Presentar una estrategia para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas alineada con la estructura del programa de incentivos.	Programa de incentivos	Estrategia incorporada en el plan de incentivos / Documento a ajustar	Se verificó en el Programa de Incentivos que en el numeral 2.2.2 se indican los reconocimientos para la Rendición de las Cuentas.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Numeral 2.2.2 Programa de Incentivos Estado: Implementado
3.3.2		Actualizar y socializar el instructivo de "Rendición de cuentas M4EE0109/2", con la identificación de los mecanismos para su ejecución.	Instructivo actualizado en y Socializado.	Instructivo cargado en el mapa procesos	Se evidencia el documento M4EE0109/2 "Formulación Componente Rendición de Cuentas, el cual se encuentra actualizado y socializado a los diferentes grupos de interés y publicado en el Mapa de Procesos.	Mayo, Octubre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Publicación en el Tubo, intranet y carterías virtuales del instructivo. Ayudas de memoras y Presentaciones a los Grupos de Interés para la socialización del instructivo y publicación en el Mapa de Procesos. Estado: Implementado	
	Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Realizar encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés sobre la rendición de cuentas. Los resultados serán publicados para consulta de la comunidad y en caso de requerirse se realizará un plan de mejoramiento institucional, el cual será publicado en la página web para la respectiva retroalimentación.	Resultados encuesta de satisfacción a los diferentes Grupos de Interés.	% Nivel de satisfacción	La Dirección se encuentra en el momento tabulando los resultados de las encuestas recibidas a la fecha, sin embargo hay plazo hasta el viernes 29 de Diciembre para diligenciar la Encuesta, para emitir el informe en Enero de 2018	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Observación: La encuesta se cierra el 26 de Diciembre de 2017 Evidencia: Formato de Encuesta a colaboradores y a medios de comunicación y lista de encuestados a 26 de diciembre Estado: Implementado
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, caso específico para la elaboración de la encuesta que mide el Nivel de Satisfacción de los usuarios.	Tener la disponibilidad presupuestal para la contratación de la encuesta.	(Disponibilidad apropiada / Necesidad estimada según estudio de mercado)*100	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Determinado por el estudio de mercado	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado
		4.2.1	Verificar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 para identificar los ajustes requeridos.	Garantizar la accesibilidad de los usuarios conforme lo solicita la norma NTC 6047.	Total puntos de atención diagnosticados / Total puntos de atención de la EAB a diagnosticar	Actividad Implementada desde agosto de 2017 Se continúa con la verificación de espacios físicos para determinar necesidades adicionales para el pleno cumplimiento con la norma	Diciembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios Administrativos	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado
	Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.2	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas discapacitadas en los puntos de atención al ciudadano de la EAB - ESP.	Intervenir 9 puntos de atención al ciudadano de acuerdo a los recursos asignados	Total puntos de atención intervenidos / Total puntos de atención a intervenir	En el segundo semestre finalizó la ejecución del contrato AVEM, quedando pendientes acciones tendientes a mejorar la atención a personas discapacitadas, en los puntos de atención, requerimiento que será incluido para el 2018 en nuevo contrato de mantenimiento. Se prestó mantenimiento preventivo por parte de la Dirección de Servicios Administrativos a los puntos de atención en ocho (8) cedes	Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Con memorando 1410001-2017-2390 del 26 de diciembre de 2017 con copia a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control se solicitó la reprogramación para la siguiente vigencia. Estado: Parcialmente implementado
		4.2.3	Actualización del Sistema de turnos inteligentes de la entidad - Diglumpus.	Actualización Sistema Diglumpus.	N/A	Se encuentra en proceso de cotización el nuevo sistema de diglumpus que incluya funcionalidades adicionales para los puntos de atención y el Centro Nariño	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Con memorando 2500-2017-0968 del 21 de diciembre de 2017 dirigido a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control se solicitó la reprogramación para la siguiente vigencia. Estado: Parcialmente implementado
		4.3.1	Fortalecer la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación.	Capacitación del 100% de los funcionarios de atención presencial	No. trabajadores Capacitados / Total funcionarios de atención presencial de la EAB-ESP	Se han capacitado a 392 funcionarios de las Divisiones de Atención al Cliente en los módulos 1 y 2 del programa de cualificación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual está relacionado con el programa presencial en la norma de competencia de atención al usuario a través del SENA. Con memorando interno 1410001-2017-2390 La Gerencia de Gestión Humana y Administrativa solicita reprogramar la actividad para el 2018	Julio, Noviembre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Listados de asistencia a las capacitaciones Estado: Parcialmente Implementado
	Subcomponente 3. Talento Humano	4.3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la Entidad.	Virtualización de los temas relacionados con la política pública distrital de servicio al ciudadano	Módulo de reintroducción en la política pública distrital de servicio al ciudadano/Módulo a virtualizar	Se cumplió en un 100% la actividad propuesta, en la actualidad se cuenta con el plan de reintroducción virtualizado, el cual incluye en el módulo introductorio la Política Pública de Servicio al Ciudadano.	Junio, Julio	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Presentación en la página Web Estado: Implementado
		4.3.3	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Programa de incentivos	Documento socializado (Plan de incentivos a aprobar)	Se aprobó el Plan de Incentivos de la Empresa en el Comité Corporativo que se llevó a cabo el martes 15 de agosto de 2017, se observan actividades en desarrollo de este Plan.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Programa de Incentivos Estado: Implementado
		4.3.4	Ajustar los manuales de responsabilidades de los cargos relacionados con la atención al ciudadano, incorporando las habilidades comportamentales y funcionales requeridas para optimizar la prestación del servicio.	Manuales de responsabilidades de atención al cliente aprobados por el COOHE.	No. Manuales ajustados de atención al cliente / No. Total de Manuales de atención al cliente	Se realizó el ajuste a los manuales de funciones del personal de atención al ciudadano incorporando habilidades comportamentales y funcionales requeridas para optimizar la prestación del servicio. Pendiente aprobación por parte del COOHE. Con memorando interno 1410001-2017-2390 La Gerencia de Gestión Humana y Administrativa solicita reprogramar la actividad para el 2018	Enero a Septiembre	Dirección de Desarrollo Organizacional	Recursos propios	Evidencia: Manuales ajustados. Estado: Parcialmente Implementado



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP
 ::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3::

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP 2017 a 31 de diciembre de 2017 - Oficina de Control Interno y Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES	
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.3.5	Realizar campañas internas para promover y fortalecer la cultura del servicio, valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	2 Campañas/Piezas comunicativas	No. campañas programadas / No. campañas realizadas	Socialización en el Plan general Estratégico 2016-2020 de valores y principios empresariales Campaña: nuestra empresa nuestro Orgullo. Una gota de deshonestedad mancha tu vida	Junio a Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Piezas graficas, lanzamiento Plan General Estratégico socialización en valores y principios Estado: Implementado	
		4.4.1	Actualización del procedimiento MMUJ0501P que rige la atención y trámite de las PQR al interior de la Empresa.	Actualizar el procedimiento MMUJ0501P	Un (1) procedimiento actualizado	La versión final del procedimiento de atención de PQR se encuentra listo para su cargue en el Mapa de Procesos de la Empresa	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Procedimiento de atención de PQR versión final Estado: Parcialmente implementado	
		4.4.2	Publicación de la carta del trato digno en los puntos de atención, carteleras virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno	Una (1) publicación	Actividad Implementada desde agosto de 2017 La Carta del Trato Digno se encuentra publicada en carteleras virtuales y físicas de los puntos de atención	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado	
		4.4.3	Actualizar el procedimiento MCE0201P: radicación y evaluación de la queja, donde se contemple el canal de denuncia para casos de soborno y corrupción	Procedimiento actualizado	N/A	El procedimiento MCE0201P fue actualizado versión 8	Septiembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Recursos propios	Evidencia: Publicación en el Mapa de Procesos Estado: Implementado	
	Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	4.5.1	Revisar la caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.	Actualización de Caracterización de los ciudadanos, Usuarios y grupos de interés.	Una (1) caracterización actualizada	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado	
		4.5.2	Contratación de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción (NSU) del Usuario, su divulgación al nivel directivo.	La contratación de la encuesta que mida el NSU	Una (1) encuesta contratada	Actividad Implementada desde agosto de 2017	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Delimitado por el estudio de mercado	Evidencia: Seguimiento al PAAC del mes de agosto Estado: Implementado	
	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	Subcomponente 1. Lineamientos Transparencia Activa	5.1.1	Hacer seguimiento a la actualización de la información del esquema de publicación de la EAB - ESP en la página web, teniendo en cuenta las solicitudes de actualización de cada área.	Seguimiento al esquema de publicación	No. De Solicitudes / No. De Actualizaciones	Reportes de publicaciones solicitadas por las áreas según muestra seleccionada (meses de septiembre, octubre y noviembre)	Monthly	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria 2012/2017, reportes de solicitud de publicaciones. Estado: Implementado
			5.1.2	Ejecutar el Plan de acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea Anti trámites y Transparencia.	Avance en las actividades de la estrategia Gobierno en Línea, Anti trámites y Transparencia.	% Cumplimiento MinTic / % de avance % real de la EAB-ESP	Se evidenció el Plan de Acción a realizar en 2018, de las actividades referente al componente TIC de los servicios que obtuvieron un % bajo en la última calificación, el cual está aprobado el 27/11/2017, por parte del Comité de Gobierno en Línea	Diciembre	Gerencia de Tecnología	Recursos propios	Evidencia: Documento del Plan de Acción TIC para servicios a realizar en 2018. Ayuda de memoria 2012/2017. Estado: Parcialmente implementado
			5.1.3	Crear link de "Datos Abiertos" en la Página web de la Empresa.	Habilitación del link de "Datos Abiertos" en la web	Habilitación en la página web 100%	Se encuentra el Link de datos abiertos en la sección de transparencia en la página web (información datos disponibles del río Bogotá).	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Reporte de publicación de datos abiertos página web, ayuda de memoria del 2012/2017. Estado: Implementado
		Subcomponente 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Consolidar la propuesta de programa de gestión documental con la participación de las áreas involucradas.	Aplicación de las actividades previstas para puesta en marcha del programa de gestión documental	Programa de gestión documental aprobado / Documento a aprobar	Se evidenció el documento del PGD con fecha 21/12/2017, esta pendiente la aprobación del Comité Interno de Archivo, para su implementación.	Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Documento del PGD con fecha 21/12/2017, ayuda de memoria del 26/12/2017. Estado: Parcialmente Implementado.
5.3.2			Revisión y actualización matriz Esquema de Publicación EAB-ESP de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Matriz Esquema de Publicación EAB-ESP	No. Actualización matriz / No. actualizaciones programadas	La matriz de esquema de publicación EAB-ESP, esta actualizada el 30 de noviembre de 2017. La publicación del mes de diciembre se envió comunicación el día 18 de diciembre de 2017, para su publicación.	Abril, Julio, Octubre, Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Comunicación el día 18 de diciembre de 2017, para su publicación. Estado: Implementado	
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad		5.4.1	Rediseño tecnológico página web de la entidad.	Actualización Portal Corporativo.	Rediseño de la página 100%	Se está migrando la información de la plataforma de la versión 6.0 a la versión 9.0 por parte de IBM según contrato 971/2017.	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria 2012/2017. Estado: Parcialmente Implementado	
		5.4.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia.	Implementación del sistema de correspondencia al 100%	% Avance de implementación del sistema	Se aprobó los procedimientos de : Reaproximación comunicaciones oficiales del 11 de agosto de 2017 y Envío comunicaciones oficiales del 12 de octubre de 2017.	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria 2012/2017. Estado: Parcialmente implementado	
		5.4.3	Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Reporte de correspondencia publicado en la página web	Reporte publicado en la página web / Informe a publicar	El diseño se cumplió en el 100% y su publicación esta prevista para realizarse antes del 31/12/2017	Noviembre	Dirección Servicios Administrativos Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica	Recursos propios	Evidencia: Se dejó como compromiso colgar el informe página web antes del 31/12/2017, ayuda de memoria 2012/2017. Estado: Implementado	
		5.5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a información.	Informe de solicitudes acceso de a la información	No. Informes / No. Informes programados	Se encontró el informe de solicitudes con corte a 2012/2017, donde se evidencia las vistas al portal web por parte de los usuarios.	Junio, Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria 2012/2017 y reporte página web. Estado: Implementado	
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública		6.1.1	Diseño e implementación del programa de reintroducción a la EAB - ESP con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad emanados del nuevo Plan de Gobierno y Plan General Estratégico 2016-2020.	Aprobación Programa de Reintroducción EAB - ESP, implementación de la plataforma con el login y evaluación realizada.	Total de módulos del plan de reintroducción virtualizados / Módulos a virtualizar.	Se cumplió en un 100% la actividad. Actualmente se cuenta con el plan de reintroducción totalmente virtualizado a través de la plataforma "Escuela Virtual del Agua".	Julio a Diciembre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Plataforma Virtual página web Estado: Implementado	
	6.1.2	Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	Módulo de reintroducción en materia disciplinaria virtualizado/Módulo a virtualizar	Se cumplió en un 100% la actividad. El programa de reintroducción virtual incluye un módulo dedicado a aspectos disciplinarios, el cual fue construido con el apoyo de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias.	Mayo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SE	Recursos propios	Evidencia: Plataforma Virtual página web Estado: Implementado			



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP

::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3::

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP 2017 a 31 de diciembre de 2017 - Oficina de Control Interno y Gestión

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	6.1.3	Implementar mejoras en el enlace "Denuncias de presuntas irregularidades contractuales" de la página web.	Implementación de mejoras.	N/A	Se implementó a través de la Página Transparencia @acueducto.com, el responsable en contratación y compras es el señor Euren Esteben Quiroga Aguilar	Julio	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Secretaría General	Recursos propios	Evidencia: Página Transparencia @acueducto.com "Presuntas Irregularidades en la Contratación" Estado: Implementado
		6.1.4	Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	Programa de incentivos	Documento aprobado (Plan de incentivos a aprobar)	Se evidencia el Plan de Incentivos.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Plan de Incentivos Estado: Implementado
		6.1.5	Incluir mejoras App Equipos Móviles Robustos EMR incluyendo revisiones internas.	Entrada a producción de la APP Equipos Móviles Robustos con los nuevos servicios	N/A	Esta en producción los equipos móviles robustos EMR (revisiones internas)	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática, Salas Información Empresarial Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria 26/12/2017. Estado: Implementado
		6.1.6	Verificación de identidad para los funcionarios de la EAB-ESP que realizan visita en sitio (revisiones internas).	Puesta en marcha del Aplicativo	Módulo de reintroducción en materia disciplinaria virtualizado/Módulo a virtualizar	Esta pendiente la autorización de las áreas del personal que realice las visitas internas. La Dirección de servicios Informáticos mediante memorando 26500-2017-0684-2017, solicito la ampliación del plazo del contrato para su implementación.	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria 26/12/2017. Estado: Parcialmente implementado
		6.1.7	Elaboración y socialización del Código de ética	1. Evidenciar el fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética. 2. Actualizar resolución del comité y código de ética 3. Plan de Acción Ética 4. Política o declaración de principios o valores éticos 5. Firma del compromiso ético individual. 6. Suscribir Pacto Ético con proveedores.	N/A	Al respecto se informó que el Código de ética se encuentra en Versión Final, que en el transcurso de la semana nos lo enviarán por medio digital.	Marzo a Diciembre	Secretaría General Apoyo: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios	Evidencia: No fue aportado Estado: Parcialmente implementado
		6.1.8	Elaboración y socialización del Código de Buen Gobierno	1. Definición de lineamientos para conformación, selección, funcionamiento, evaluación, remuneración y responsabilidades de los miembros de la Junta Directiva 2. Definición de lineamientos para el relacionamiento con actores políticos, cuerpos legislativos, gremios, entre otros. 3. Definición de mecanismos para el tratamiento de Conflicto de intereses. 4. Crear mecanismos que permitan denunciar de manera transparente acciones en contra de los DDHH. 5. Declaración conjunta con el Derecho 6. Aprobación y socialización del Código de buen gobierno corporativo.	N/A	Al respecto se informó que el Código de ética se encuentra en Versión Final, que en el transcurso de la semana nos lo enviarán por medio digital.	Marzo a Diciembre	Secretaría General Apoyo: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios	Evidencia: No fue aportado Estado: Parcialmente implementado

La Oficina de Control Interno y Gestión en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y del Decreto 124 de 2016, efectuó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual fue elaborado y publicado por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control. Los soportes se encuentran en el archivo de gestión de la OCIG.