

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del Riesgo	1.1.1 Revisar y ajustar la política de administración del riesgo que incluye los riesgos de corrupción.	Política de Administración del Riesgo de Proceso y Corrupción Actualizada y Aprobada por el Comité Corporativo. Política ajustada de acuerdo a los parámetros establecidos en la normatividad vigente.	100%	Julio	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Política de administración del riesgo de proceso y corrupción revisada y ajustada. Evidencia: Ayuda de memoria comité corporativo, aprobada el 18 de octubre de 2016. Estado: Implementado. De acuerdo a lo mencionado, en el plan de mejoramiento M4EE-136 se amplió la fecha de cumplimiento para el mes de Octubre. Plazo: Cumplido a tiempo.
	1.1.2 Socializar política de administración del riesgo.	Socialización a través de la intranet de la entidad, informativo y cartelera de la EAB Conocimiento por parte de los servidores sobre los objetivos de la política de administración de riesgos	100%	Agosto	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Política de administración del riesgo de proceso y corrupción socializada. Evidencia: Ayudas de memoria mesas de trabajo, informativo en el Correo corporativo, fecha inicial de divulgación 29 de noviembre de 2016. Estado: Implementado. De acuerdo a lo mencionado, en el plan de mejoramiento M4EE-136 se amplió la fecha de cumplimiento para el mes de Noviembre. Plazo: Cumplido a tiempo.
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1 Construcción de contexto estratégico	No Aplica		2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Contexto estratégico vigente el construido en el año 2012. Para la construcción del nuevo contexto se requiere como insumo el plan general estratégico, el cual se encuentra en elaboración. Evidencia: No se evidencia avance, la Dirección de calidad y procesos solicitó retirar esta actividad del PAAC mediante correo electrónico enviado a la Dirección Planeación y Control de Resultados, Corporativos dando alcance a la comunicación 12500-2016-1344. Estado: No Implementado - se incluirá en el PAAC 2017. Plazo: Reprogramado para el año 2017. Fecha inicial Septiembre de 2016
	1.2.2 Socializar del contexto estratégico	No Aplica		2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Contexto estratégico vigente el construido en el año 2012. Para la construcción del nuevo contexto se requiere como insumo el plan general estratégico, el cual se encuentra en elaboración. Evidencia: No se evidencia avance, la Dirección de calidad y procesos solicitó retirar esta actividad del PAAC mediante correo electrónico enviado a la Dirección Planeación y Control de Resultados, Corporativos dando alcance a la comunicación 12500-2016-1344. Estado: No Implementado - se incluirá en el PAAC 2017. Plazo: Reprogramado para el año 2017. Fecha inicial Septiembre de 2016
	1.2.3 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Se reciben, verifican y consolidan los mapas remitidos por aquellos procesos que han identificado riesgos de corrupción. Se ha logrado la validación de los riesgos existentes.	100%	Noviembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Mapa de riesgos de corrupción construido año 2016. Evidencia: Mapa de riesgos año 2016 publicado en página web. Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo.
Subcomponente / proceso 3 Consulta y Divulgación	1.3.1 Publicar en la página web de la empresa el mapa de los riesgos de corrupción.	Se publica el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad. Se dio cumplimiento a lo establecido por el Decreto reglamentario de la Ley 1474.	100%	Abril	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Mapa de riesgos de corrupción año 2016 publicado. Evidencia: Página web Acueducto www.acueducto.com.co, Mapa de riesgos año 2016. Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo.
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y Revisión	1.4.1 Revisar los controles de los riesgos identificados en los procesos en los cuales hacen parte, así mismo realizar el autocontrol de los planes de tratamiento y socializar en su equipo de trabajo el mapa de riesgos.	Los Gerentes, Directores y Jefes de Oficina han validado y ajustado las acciones establecidas para los controles y los planes de tratamiento. Se revisan los controles y se ha establecido la no materialización de ningún riesgo de corrupción.	100%	Abril Agosto Diciembre	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Evidencia: Archivo de Excel del mapa de riesgos de corrupción, columna materialización del riesgo. Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo.
	1.4.2 Publicar en la página web de la empresa el seguimiento de los riesgos de corrupción.	Se publica el mapa de riesgos de corrupción en la página web de la entidad. Se dio cumplimiento a lo establecido por el Decreto reglamentario de la Ley 1474.	100%	Mayo Septiembre Enero 2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	En la página web de la Entidad se encuentra publicado el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte a noviembre de 2016. Evidencia: Página web Acueducto www.acueducto.com.co Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo.
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	1.5.1 Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.	Se realizó el seguimiento y publicación del seguimiento realizado por la OOG con corte a Noviembre de 2016. Se dio cumplimiento a lo establecido por el Decreto reglamentario de la Ley 1474.	100%	Según el Plan de Auditoría	Oficina de Control Interno y Gestión	Informe monitoreo Administración de Riesgos. Evidencia: Memorando 1055001-2016-462 en el que la OOG remite a todas las Gerencias el informe de monitoreo de Administración de Riesgos. Estado: Implementado. Plazo: cumplido a tiempo.
	1.6.1 Charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los jefes de división, directores y gerentes corporativos de la EAB-ESP sobre la facultad que tienen para preservar el orden interno del área, de conformidad con el art 51 CDU y Directiva 007 DE 2011 emanada de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Se han ejecutado en las fechas programadas las jornadas de prevención disciplinaria dirigida a todos los Jefes de División, Directores y Gerentes Corporativos de la EAB-ESP, en las cuales se abordó el tema de la preservación del orden interno. Estas charlas han sido dictadas por la Oficina de Investigaciones Disciplinarias de la Empresa. Como soporte de la ejecución de las mismas, se adjunta la relación de las asistencias por periodo y la presentación de dichas charlas para los meses de Abril, Mayo, Julio, Septiembre, y Diciembre. Capacitados 89 funcionarios con cargos de director, asesor y jefes de división	100%	Abril Mayo Julio Septiembre Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Se efectuaron charlas a los Directivos de la EAB, el día 16/09/2016 y 13/12/2016. Evidencia: Lista de asistencia de las sesiones del 16/09/2016 y 13/12/2016. Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	1.6.2 Charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los servidores públicos de la EAB-ESP.	La Oficina de Investigaciones Disciplinarias ha realizado las charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los trabajadores de la EAB-ESP en las fechas señaladas. El contenido temático se basa en la normatividad en materia disciplinaria que deben cumplir todos los funcionarios como servidores públicos. Capacitados 529 trabajadores oficiales en prevención disciplinaria. Listas de asistencia anexas.	100%	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Se efectuaron charlas los funcionarios de la EAB. En los meses de septiembre, noviembre y diciembre de 2016. Evidencia: Lista de asistencia de los meses de septiembre, noviembre y diciembre de 2016. Estado: Implementado Plazo: cumplido a tiempo.
	1.6.3 Campaña de prevención disciplinaria a través de red de medios internos de la EAB - ESP.	Publicación piezas de la campaña interna "Una gota de deshonestidad mancha tu vida a través de la red de medios interna" En los meses de Abril, Julio, Octubre, Noviembre. A través de la divulgación de la Campaña, logramos determinar líneas estratégicas para lograr la erradicación de las posibles situaciones y hechos que afectan la imagen y credibilidad lo que nos permite mitigar el riesgo institucional "Que se presenten situaciones de corrupción en la institución", y sus diferentes formas de materialización, de manera sostenida, focalizada y eficaz, logrando que la EAB-ESP sea percibida y reconocida por la comunidad y diferentes sectores de la sociedad, como una Empresa que garantizará permanentemente la transparencia e integridad en el desarrollo de cada una de sus actividades. Soportes anexas.	100%	Abril Julio Octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Se efectuaron campañas a través de la red de medios de la EAB, en el mes de octubre de 2016. Evidencia: Publicación de la campaña de octubre de 2016. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	1.6.4 Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	Se llevó a cabo reunión con asistencia de funcionarios de Mejoramiento Calidad de Vida, SE e Imagen Corporativa para llevar a cabo la 1a fase de la virtualización. Observación: La Gerencia de Gestión Humana, el 29 de Diciembre de 2016, se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708 Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha actual: 2017. Estado: Reprogramado.		2017	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SE	Se reprogramó con fecha 2017. Memorando interno 1410001-2016-7708 del 29 de diciembre de 2016. Evidencia: Acta de reunión de 29/09/2016, en donde se propone reprogramar la actividad para el año 2017. No implementado Fecha inicial septiembre de 2016
	1.6.5 Divulgación a través de red de medios de la EAB - ESP sobre la Directiva 15 de 2015 con la Dirección de asuntos disciplinarios de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C.	Se publicó y divulgó a través de piezas comunicativas y por los canales establecidos las exigencias de la Directiva 15 de 2015, de acuerdo a las actividades y cronogramas establecidos por la Dirección de asuntos disciplinarios. (Se anexas los soportes). Se logró el fortalecimiento de la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción, a través de la divulgación de el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS que es una herramienta virtual en la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso. Así pues, se logró divulgar el Sistema como un instrumento que se ha constituido como el primer punto de acercamiento entre la ciudadanía y el gobierno local en aras de fomentar la participación de todos y todas en la lucha contra la corrupción.	100%	Abril Junio Agosto octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Se efectuó la publicación del Link, donde los ciudadanos y funcionarios instauran quejas Disciplinarias. Evidencia: Publicación en la página en los meses de septiembre y noviembre de 2016. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	1.6.6 Publicación de editoriales y tips disciplinarios	Se publicaron editoriales y tips disciplinarios en los meses de marzo - diciembre del 2016. Publicación mensual (marzo - diciembre) editoriales y tips disciplinarios en la página web.	100%	Marzo a Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Se publicaron editoriales en el Link de la OIG, en los meses de septiembre a diciembre 2016. Evidencia: Los editoriales de los meses de septiembre a diciembre de 2016. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
1.7.1 Divulgación del link que la Oficina de Investigaciones Disciplinarias tiene en la página de la empresa.	Se desarrollaron las siguientes actividades: 1. Se parte de la solución de no a la corrupción (Campaña Alcaldía) http://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/2015/data1/images/stage_no_corruption.jpg 2. Una sola gota de deshonestidad mancha tu vida y la transparencia de la empresa. http://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/2015/data1/images/1AF_PIEZAS_ANTICORRUPCION.jpg 3. Denunciar actos irregulares contribuye al buen funcionamiento y crecimiento de nuestra empresa. http://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/2015/data1/images/contenido_antikorruption.jpg 4. Acueducto mide su nivel de transparencia http://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/2015/data1/images/TRANSPARENCIA-POR-COLOMBIA.jpg Fortalecimiento de la participación ciudadana en la lucha contra la corrupción.	100%	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Se efectuó la divulgación del link de la OIG, en la página de la EAB, en los meses de septiembre y noviembre de 2016. Evidencia: Publicaciones en la página de la EAB, en los meses de septiembre y noviembre de 2016. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo	

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Mecanismos de Lucha contra la Corrupción	17.2	Ejecución del programa de inducción dirigido a los nuevos servidores de la EAB -ESP. Febrero: Se ejecutó el programa de inducción para 10 servidores públicos que ingresaron a la EAB, se anexa el cuadro de resumen de la inducción realizada por gerencias. Marzo: Se dio continuidad al programa de inducción para la cual se realizó sesión para 8 servidores públicos que ingresaron a la EAB, se anexa el cuadro de resumen de la inducción realizada por gerencias. En el mes de mayo se ejecutó el programa de inducción para 24 funcionarios nuevos de distintas áreas de la Empresa. Las actividades realizadas en los meses de julio, agosto y septiembre de la presente vigencia. En el cual se informó el ingreso de 77 funcionarios en el mes evaluado y que para programar las jornadas de inducción se tuvieron en cuenta, los ingresos del periodo más 18 personas que no asistieron en el mes de agosto a la jornada de inducción programada. Se anexa el informe de inducción presentado por la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida el cual contiene el reporte con la ejecución de las actividades realizadas para los meses de Octubre y Noviembre. Cada uno de los programas realizados responde al Plan de Capacitación que surge de las necesidades estratégicas de la Empresa.	100%	Febrero a Diciembre	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Evidencia: Se evidencia el cumplimiento de esta actividad a lo largo del año 2016 con los listados de asistencia de las personas asistentes y evaluaciones realizadas por los participantes en el proceso de inducción, y presentaciones. Estado Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	17.3	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. En el mes de Julio, se concluyó la revisión del programa de reintroducción el cual hace parte del plan de capacitación, se diseñó una estructura para atender varios aspectos transversales a la organización como lo son el plan general estratégico de la EAB, las responsabilidades de las áreas, ética y valores, ciclo del agua, portafolio de servicios, sistema integrado de gestión, manuales de contratación, supervisión e interventoría y convenciones colectivas de trabajo. El documento fue aprobado en el mes de julio de 2016 por parte de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida. En el mes de Septiembre, De acuerdo a lo informado por la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida se tomo como punto de partida el ejercicio de entrenamiento realizado en el año 2015 a los participantes de los concursos de acceso. Se adelanta la revisión de los temarios a incluir en la reintroducción. En el mes de noviembre de 2016 se realizará la primera jornada de reintroducción dirigida a un grupo de 100 funcionarios. Durante el mes de noviembre se continua con lo planeado del programa de virtualización de la reintroducción, desarrollando las diferentes actividades, actualmente se dios inicio a la fase de realización de pruebas con cada una de las presentaciones y el banco de preguntas		Enero - Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Evidencia: La Gerencia de Gestión Humana solicita la reprogramación de esta actividad para cumplirla en el periodo de enero a diciembre de 2017 fundamentando esta solicitud en el oficio 1410001-2016-7708 del 29 de diciembre de 2016. Estado: No implementado Plazo: Reprogramado Fecha inicial marzo a diciembre de 2016
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Racionalización de Trámites	2.1.1	Identificación de trámites: Verificar el inventario de trámites y verificar registro de los trámites en el SUIT. La Oficina Jurídica remite memorando 15200-2016-1798 donde indica la gestión sobre el análisis normativo de los trámites inscritos. Se generó una actualización en la normatividad en nueve (9) trámites. En mesa de trabajo del 26 de octubre con la Dirección de Informática se concluyó: Que la ingeniera Daisy Rojas modificará el Pdf y se cargará en formato Word o en formato que cumpla con la exigencia en la que indica que el documento del formulario pueda ser diligenciable, todos serán unificados de manera que visualmente queden iguales al físico. Se relacionan los trámites y otros procedimientos administrativos en el sitio web oficial de la EAB ESP, con el respectivo registro de los trámites en el SUIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	100%	Marzo a Junio	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica	Evidencia: Páginas WEB del SUIT y EAB. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	2.1.2	Priorización de trámites: (ES UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CON ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN) Para la presente vigencia del inventario de trámites se intervendrán los propuestos en la racionalización de trámites: 1. Cambios en la clase de uso 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores. Proceso de Priorización efectuado. El proceso incluye tres tramites.	100%	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica Gerencia de Tecnología	Evidencia: Documento del proceso de priorización de trámites Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	2.1.3	Racionalización de trámites: (ANEXO 1) Formularios descargables y diligenciables para los siguientes trámites: 1. Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público. 2. Suspensión del Servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores. La gestión queda sujeta a la viabilidad tecnológica y financiera. El proyecto está estructurado en tres fases: FASE 1 (Marzo – Julio de 2016). FASE 2 (Agosto – Diciembre de 2016). FASE 3 (Enero - Julio 2017.) FASE FINAL DEL PROYECTO. Se desarrollarán las actividades de la fase 1 y 2,1 Observaciones: Se remitió Memorando 26500-2016-631, solicitando una		Fase 1: Marzo - Julio Fase 2: Agosto - Diciembre Fase 3: Enero-Julio 2017	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica Gerencia de Tecnología	Evidencia: Formularios revisados y Ayuda de Memoria de la mesa de trabajo con la Dirección de Informática Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP



OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2

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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1.4	Actualizar el Sistema Integrado de Gestión para la correspondiente divulgación de los procedimientos administrativos impactados y que fueron objeto de la priorización y racionalización de trámites.	Revisar el procedimiento MAMU0501P Atención y trámite de pqr en el SIG* El procedimiento esta vigente desde el 2 de octubre de 2015. y esta publicado en el mapa de procesos para su divulgación y Publicación. El procedimiento esta vigente y esta publicado en el mapa de procesos para su divulgación y consulta.	100%	Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS						
3.1.1	Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio.	Durante el último cuatrimestre y teniendo en cuenta que los ciclos de facturación son bimensuales, se publicaron los siguientes mensajes pedagógicos del servicio, así: 1. En las facturas de los ciclos AGOSTO-SEPTIEMBRE y de OCTUBRE-NOVIEMBRE. Se dio continuidad al mensaje "Evitemos el derroche. Estimado Usuario: 1. (...) el consumo básico mensual pasa de 20 metros cúbicos a 17 metros cúbicos mensuales. 2. Se mantienen los subsidios en los estratos 1, 2 y 3, se aplicarán hasta 17 metros cúbicos de consumo básico mensual." Factura DICIEMBRE 2016 - ENERO 2017: Se publicó pieza de la campaña "No inundes de basura a la ciudad". Impactar con el contenido de los mensajes pedagógicos sobre la gestión y el uso eficiente de los servicios de la EAB a más de 2.000 millones de usuarios que reciben la factura de la empresa.	100%	Bimestral		Evidencia: Copia de las facturas del servicio de acueducto para los usuarios correspondiente a los meses Oct-Nov de 2016 y Dic.- Enero 2017 Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
3.1.2	Actualizar en la página Web la siguiente información: 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 responsable de los diferentes temas.	De acuerdo con la información reportada por las áreas, se hizo la actualización, en la página Web de la empresa, de la Gestión empresarial, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo y Plan Anticorrupción y Atención al usuario. Dar cumplimiento a la publicación de información requerida por la normatividad vigente y por la ciudadanía y partes interesadas.	100%	Trimestral		Evidencia: Actualización Página WEB de la EAB-ESP en los diferentes temas empresariales a Dic de 2016. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
3.1.3	Realizar campaña Pedagógica: Pedagógica de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB.	Se hizo el diseño, la producción y la publicación (Plan de Medios) de la campaña "No Inundes de Basura a la Ciudad", a través de piezas gráficas, un comercial de televisión y una cuña de radio. Concientizar a los ciudadanos de Bogotá con respecto al perjuicio que ocasiona el mal manejo de basuras, mediante la difusión de mensajes pedagógicos que muestran el impacto del mal uso de las basuras y cómo la EAB-ESP promueve su adecuado manejo para evitar inundaciones en épocas de lluvias.	100%	Anual		Evidencia: Se realizó diseño e implementación en radio y televisión de la campaña "No inundes de basura a la Ciudad" Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
3.1.4	Realizar campaña interna para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Se diseñó e implementó la campaña "Nuestra Empresa, Nuestro Orgullo" a través de piezas gráficas publicadas en la red de medios internos. Apoyo a la campaña de prevención disciplinaria, de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, mediante la estrategia "Una gota de deshonestidad mancha tu vida y la transparencia de nuestra empresa". Sensibilizar a los funcionarios de la empresa a través de esta estrategia comunicativa de pertenencia por la empresa. El slogan se usó en todas las publicaciones internas generadas por la Oficina de Comunicaciones. Además, se hizo la producción de piezas gráficas con mensajes directos sobre valores éticos, de compromiso laboral, de respeto y por un mayor sentido de pertenencia.	100%	Anual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Evidencia: Se realizó diseño e implementación de la campaña "Nuestra Empresa nuestro Orgullo", publicadas en los diferentes medios de comunicación interna de la EAB Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Rendición de Cuentas	3.1.5 Participar en Congresos sectoriales.	<p>CONGRESO ANDESCO 2016 Mediante el contrato 2-05-11700-0363-2016, la EAB-ESP participó con presencia institucional en el Congreso de ANDESCO, realizado del 29 de junio al 01 de julio de 2016 en Cartagena. Valor contrato \$53,900,000- M/CTE</p> <p>CONGRESO ACODAL 2016. Mediante contrato No. 2-05-11700-0451-2016, la EAB-ESP participó en presencia institucional en el Congreso ACODAL, realizado del 21 al 24 de agosto de 2016 en Cartagena. Valor contrato \$35,000,000- M/CTE.</p> <p>CONGRESO ANDESCO 2016 Participación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP en el 18º Congreso Nacional e Internacional de Servicios Públicos Comunicaciones organizado por la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones ANDESCO. La empresa hizo presencia de imagen a través de un stand y piezas gráficas en los recintos del congreso.</p> <p>CONGRESO ACODAL 2016. Participación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, al XXXV Congreso Internacional de Ingeniería Sanitaria y Ambiental AIDIS y el 59 Congreso Internacional ACODAL. La empresa hizo presencia con imagen</p>	100%	Anual		<p>Evidencia: La EAB-ESP participó en los Congresos Nacionales de ANDESCO en Julio de 2016 y ACODAL en agosto de 2016. se cuenta con los temas presentados por la EAB</p> <p>Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo</p>
	3.1.6 Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.	<p>Durante el segundo semestre del año se divulgaron proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.</p> <p>Promoción de temas especiales y grandes obras, así JULIO. 1. Presentación de proyectos y propuestas del nuevo gerente general de la EAB Germán González Reyes a los medios de prensa escrita El Espectador, La República y Revista Dinero. AGOSTO 1. Operativos preventivos de limpieza de sumideros en Parque de la 93. 2. Operativos para retiro de buchón en Humedal Juan Amarillo. 3. Operativo de limpieza en el río Tunjuelo. SEPTIEMBRE. 1. El Agua, nuevamente protagonista en el Humedal Jaboque. OCTUBRE. 1. Construcción de nuevos puentes de madera en la Quebrada La Vieja. NOVIEMBRE 1. Operativos mantenimiento alcantarillado en Galerías. 2. Operativos limpieza sistema alcantarillado en el Humedal Jaboque. 3. Operativos limpieza y drenajes de la plaza de Usaquén. DICIEMBRE. 1. Participación con los temas EAB: Humedales de Bogotá y Senderos Ecológicos, en la edición especial Bogotá Lista para la Gran Transformación de la Alcaldía Mayor y que circuló con El Diario El Tiempo.</p>	100%	Semestral		<p>Evidencia: Se evidencia la promoción de temas especiales y obras realizadas por la EAB-ESP durante el segundo semestre del 2016 en diferentes medios de comunicación</p> <p>Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo</p>
	3.1.7 Fortalecer los procesos de comunicación en donde se informe a los diversos grupos de interés la gestión Socio-Ambiental desarrollada por la empresa en el marco de sus proyectos e intervenciones.	<p>En el marco de los procesos de gestión Socioambiental del sistema hídrico, y particularmente del mantenimiento de los humedales de la ciudad, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá realiza permanentemente la socialización de actividades adelantadas. Durante el último cuatrimestre del año se tuvieron diversas actividades de socialización a las comunidades aledañas a los humedales Jaboque, Córdoba, La Conejera, Capellanía, La Vaca y El Burro.</p> <p>En el marco de los procesos pedagógicos desarrollados en el contrato 2-01-24300-0840-2010, el cual tiene por objeto la Adecuación hidrogeomorfológica del humedal Jaboque, se publicaron cuatro paneles como apoyo en los procesos de educación ambiental asociados al cuidado del patrimonio arqueológico y cultural de este humedal. Adicionalmente, se realizaron convocatorias para la participación en el comité veedor de este proyecto. Igualmente, se apoyó al equipo de comunicaciones de la Alcaldía Mayor para la elaboración y divulgación de una video divulgativo sobre las obras de adecuación hidrogeomorfológica del humedal Jaboque, el cual fue publicado en la página de Facebook del Alcalde Mayor de la ciudad.</p> <p>Durante el presente periodo se adelantó igualmente, la Convocatoria para comité veedor humedal Córdoba, esta convocatoria se realizó a través de correo electrónico, medio que se está constituyendo en un vehículo importante para la convocatoria de actividades comunitarias.</p>	100%	Trimestral	Gerencia Corporativa Ambiental	<p>Evidencia: A través de los procesos de información y comunicación a las comunidades y demás actores sociales e institucionales de interés, se ha logrado la socialización de diversas actividades adelantadas por la empresa en el sistema hídrico de la ciudad.</p> <p>Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo</p>
	3.1.8 Realizar audiencias públicas para el diseño de proyectos de alto impacto.	<p>Consultoría Diseño PTAR Canoas: - Actividades de socialización de información ambiental y modificación de licencias ambientales a la Alcaldía y entes municipales. - Actividades de socialización de información ambiental a las juntas de acción comunal de Soacha, en el marco de la modificación de la licencia ambiental. - Socialización información ambiental a usuarios ONG Río Bogotá.</p> <p>Se logró comunicar a entes de control y municipales competentes, comunidad a través de las juntas de acción comunal y usuarios ONG, acerca de las modificaciones que se solicitaron, y así mismo del impacto ambiental.</p> <p>La Dirección de Planeación y Control Resultados Corporativos en los meses de mayo y junio elaboró el informe de Rendición de Cuentas de la EAB-ESP.</p>	100%	Diciembre	Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro	<p>Evidencia: Actas de reunión y entrevistas personalizadas con los coordinadores ambientales del área de influencia</p> <p>Estado: Implementado</p>
	3.1.9 Elaborar y publicar informe en la Página Web "Rendición de Cuentas EAB - ESP 2015"	<p>Publicación del informe de Rendición de Cuentas de la EAB-ESP 2015 en la página web de la empresa, en el mes de junio de 2016. Se puede consultar en el siguiente link: http://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/2016ag/INFORME_RENDICION_CUENTASEAB2015.pdf</p>	100%	Junio	Dirección de Planeación y Control Resultados Corporativos	<p>Evidencia: Informe de Gestión en la página WEB de la Empresa</p> <p>Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo</p>
<p>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>						

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.1.1	<p>Fortalecimiento de los canales de atención: 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. 2. Verificar los canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos que garanticen su cobertura e identificar los potenciales nuevos canales para su implementación.</p>	100%	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Evidencia: Estudio de mercado canales de atención. Estado: Implementado.
	4.1.2	<p>Estrategia Apps. Oficina Móvil incluyendo nuevos servicios enfocados a la prestación del servicio al ciudadano.</p>	100%	Diciembre	Gerencia de Tecnología	Evidencia: App disponible en Google Play, AppleStore Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	4.1.3	<p>Estrategia Apps. Aplicativo Reporte de Daños. Incluyendo nuevas funcionalidades de reporte de nuevas averías.</p>	100%	Septiembre		Evidencia: App disponible en Google Play, AppleStore Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
Subcomponente 3 Talento humano	4.2.1	<p>Talento Humano: 1. Fortalecer la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación. 2. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la Entidad. 3. Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>		Enero a Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Gestión Humana.	Evidencia: Oficios solicitando a las Gerencias de Zona definir los funcionarios que participarán en el proceso de certificación. Ayudas de Memoria definición criterios estructura de incentivos. Estado: Parcialmente implementado Plazo: Reprogramado Fecha Inicial marzo a diciembre de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3.1	<p>Normativo y procedimental: 1. Verificar, documentar y optimizar el Manual de PQRs.</p>	100%	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Evidencia: Comunicación 30100-2016-652 a la Oficina de Asesoría Legal Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	4.4.1	<p>Relacionamiento con el ciudadano: 1. Medir la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de la encuesta de percepción.</p>	100%	Julio a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Evidencia: Comunicación 304001-2016 1685 a la Dirección de Contratación y Compras Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	4.4.2 2. Caracterización de los ciudadanos, Usuarios y grupos de interés.	Se está implementando un modelo de caracterización que sea consecuente para la priorización de los trámites, adoptándolo a los parámetros de la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Partiendo de la caracterización que ya tiene establecido la EAB ESP y utilizado en las encuestas que miden el nivel de satisfacción del usuario (NSU). En mesa de trabajo del 20 de septiembre con la Dirección de Resultados Corporativos y otras áreas de la EAB ESP se hizo la presentación de la Guía metodológica para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés. A través de este documento además de dar cumplimiento al plan de acción de la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016, establece una ruta de trabajo clara para el desarrollo de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Donde se indica el paso a paso para realizar acciones de caracterización de su población objetivo. A través de este documento además de dar cumplimiento al plan de acción de la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016, establece una ruta de trabajo clara para el desarrollo de mecanismos	100%	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Evidencia: Caracterización de los usuarios en el sistema SAP/R3 Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1 Actualizar la matriz de Autodiagnóstico.	Durante todo el mes de mayo la Dirección de Resultados Corporativos realizó el Autodiagnóstico a través de la matriz de "CUMPLIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA ACTIVA LEY 1712 DE 2014", suministrada por la procuraduría con el fin de saber el estado actual de la información mínima que debe estar publicada en la página Web. (Anexo: Matriz). Se verificó en la página web la información mínima que debe estar cargada de acuerdo a la Ley 1712 de 2014 actualizando la información que se encontraba. Se realizó una actualización de la matriz en noviembre, con el fin de establecer si las áreas publicaron/cargaron la información requerida por la ley 1712 de 2014. Se cuenta con el link "atención al ciudadano", el cual se está actualizando permanentemente con la información requerida por la Ley. La matriz se encuentra publicada en la página web: link "atención al ciudadano".	100%	Mayo	Dirección de Resultados Corporativos	Evidencia matriz de autodiagnóstico, relacionado con la Ley de transparencia Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.1.2 Actualizar el procedimiento e instructivos para el cargue de la información en la página Web de la Empresa, teniendo en cuenta lo establecido en las normativas vigentes en relación a Gobierno en Línea.	Se realizó la actualización del procedimiento de Comunicación Digital, en aspectos como normatividad, políticas generales y de operación, desarrollo de las actividades que se realizan, paso a paso, para la actualización del portal web e intranet. De acuerdo con lo establecido en Gobierno en Línea y la Ley 1712 de 2015 "Transparencia y derecho de acceso a la información pública" se implementó e incluyó en el procedimiento de comunicación digital el "Esquema de Publicación". Dar cumplimiento a la actualización del procedimiento e instructivos para el cargue de la información en la página Web de la Empresa, teniendo en cuenta lo establecido en las normativas vigentes en relación a Gobierno en Línea. Observación: Además de las actividades mencionadas se hizo la socialización del procedimiento de comunicación digital actualizado a través de carteleras virtuales, físicas, en intranet y en el informativo	100%	Diciembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos - Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Se evidencia que la Oficina de Comunicaciones e imagen corporativa, realizó la actualización del subproceso "Comunicación Digital", procedimiento "Actualización y Publicación en el portal web e Intranet", en aspectos de normatividad, políticas generales, políticas de operación, para la actualización del portal web www.acueducto.com.co Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.1.3 Habilitar los canales electrónicos de manera que permita conocer las opiniones, sugerencias y aportes de los usuarios.	Se cuenta con PQR ONLINE http://www.acueducto.com.co/wps/v61/wps/mportal/ut/p/c5/h/y67DoJAEEW_js-Y25dQbhSW TYCNrjQEAjMAIW au8XyqMmwp3yzH1ADdMN7bO7i9uHnobFDLjAuc35C0p0i0ZFU5A235NCTLyS2JarrPspqVHRJol8P CMFR0x02a-in0NPtEsg00RRVpQ_c_wjY1Y LhP_9dCduAM8mTz1CsRqGlqh3p7Ym5u0e9ANBG28YId3d3L 2dJQSEvUu30S92Qn3LzZIODFTVM3SSDwTzcyRDBJOUVFOYDz NFRDYI/ Consulta PQR Online	100%	Según el Plan de Dirección de Gobierno en Línea	Gerencia de Tecnología	Evidencia el link de PQR Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.1.4 Ejecutar el Plan de acción para la Implementación de Gobierno en Línea, Antrámites y Transparencia.	Transparencia. Reporte irregularidades contractuales: https://gme.acueducto.com.co/irregularidadescontractuales/ Quejas sobre funcionarios de la EAB. (Investigaciones Disciplinarias). http://www.acueducto.com.co/dracon/InDisWeb/publica/pages/formulariQueja.html Antrámites: Factura en línea chat, Recibo de financiación online. Canal de reportes de investigaciones disciplinarias e irregularidades contractuales : HABILITADO. PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO EN LINEA:		Enero a Diciembre	Gerencia de Tecnología	Se evidencia el progreso de cada uno de los componentes de la estrategia Gel en la EAB-ES, los cuales presentan los siguientes avances: TIC para Servicios: 72% TIC para Gobierno Abierto: 74% TIC para la Gestión: 45% TIC Seguridad Y Privacidad de la Información: 41% También se presentan avances en el esquema de publicación de la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia", la cual puede ser consultada en el portal web www.acueducto.com.co Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vencido

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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Revisar y actualizar el procedimiento administración de correspondencia. Se elaboró y socializó el procedimiento "recepción y radicación de documentos" el cual se encuentra en el mapa de procesos de la Empresa. Procedimiento "Recepción de Comunicaciones Oficiales" código M4FD0302P	100%	Julio	Dir. Servicios Administrativos	Procedimiento M4FD0302P Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.3.1	Revisión y actualización del inventario de activos de información, trabajo conjunto con las áreas responsables FASE I Identificación y Clasificación de Activos: Implementado pero se encuentra en etapa de ajustes de calidad (agrupamiento por categorías de los activos de información) FASE II: Divulgación de Controles y Encuestas BIA. Se encuentra en etapa de implementación, gestión y tratamiento de riesgos se encuentra registrado en la herramienta Archer.		Octubre	Dir. Servicios Administrativos Dir. Informática Áreas responsables de cada proceso	Inventario de activos de información en actualización permanente Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.2	Revisión de procedimientos que soporten la gestión de activos de información Una vez realizada la divulgación de los controles las áreas ajustarán sus procesos y procedimientos.	100%	Diciembre	Dir. Servicios Administrativos Dir. Informática Dir. Calidad y Procesos	Evidencia Mapa de Procesos, procedimientos actualizados Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.4.1	Revisar la aplicación del manual de imagen corporativa comunicaciones (tamaño letra, formatos, modo) Mantener actualizado el manual de imagen corporativa en el componente de Contratistas, con el anexo vallias y pendones, teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental y de uso frecuente para funcionarios y contratistas que ejecutan proyectos y grandes obras para la empresa. Observación: El rediseño se ejecutó a través del contrato No. 2-05-11700-00937-2015. Cuyo objeto es "Diseño de piezas impresas, digitales y demás piezas de comunicación y pedagogía que la EAB-ESP requiere".	100%	Abril - Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones Gerencia Gestión Humana y Administrativa	Manual de imagen actualizado Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.2	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas discapacitadas en los puntos de atención al ciudadano de la EAB-ESP Se encuentra en funcionamiento en los puntos de atención las rampas de acceso y la ventanilla preferencial correspondiente. Se garantiza la accesibilidad de los usuarios conforme lo solicita la norma NTC 6047. Observaciones: La Gerencia de Gestión Humana, el 29 de Diciembre de 2016, solicitó reprogramar la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708 Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha actual: Enero - Diciembre 2017.	100%	Enero - Diciembre 2017	Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Estado: Implementado Se programó fase de mantenimiento de puntos de atención, para el segundo semestre de 2017.
	5.5.1	Entrenamiento en cierre de actividades en CORI a las áreas responsables de los requerimientos a la Empresa En el mes de agosto, se realizaron capacitaciones para el segundo cuatrimestre En el mes de septiembre, en este mes se realizaron capacitaciones para el segundo cuatrimestre Se capacitaron los funcionarios de acuerdo a los requerimientos realizados.		Abril Agosto Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Se evidencia que se realizaron capacitaciones del aplicativo CORI a las direcciones comerciales de zona 1, zona3, zona 4, pero aún quedaron faltando áreas de la EAB-ESP por visitar para fortalecer el manejo del aplicativo. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vencido
	5.5.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia Dir. Informática: Se Reactivo el contrato que da continuidad al aplicativo Controlados/ se encuentra en manejo de la dirección de Información Técnica y Geográfica DITG.	100%	Diciembre	Dirección de Servicios Administración Dir. Informática	Para el Análisis de optimización del sistema de correspondencia se evidencia que la Dirección de Servicios Administrativos, realizó un manual donde instruyen como se enlaza una respuesta con el documento de entrada. También se evidencia que se realizó una especie de alera de semaforización en el aplicativo CORI, donde se observa cuando a un documento se le ha dado respuesta. Esta alera de semaforización se puede observar mediante los colores verdes, rojo y amarillo. Otra actividad que se evidencia que se implementó el cierre masivo de documentos en el sistema CORI. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.3 Optimización del Call Center para los grupos de interés: 1. Análisis y verificación de las PQR que se puedan atender por el call center de la EAB 2. Verificación tecnológica en la implementación de las PQR en la plataforma call center	En el contrato interadministrativo la ETB presenta una solución de valor Omnicanal para la prestación del servicio de Contact Center para la línea 116 de la EAB-ESP. ETB presenta una solución de valor Omnicanal para la prestación del servicio de Contact Center para la línea 116 de la EAB-ESP.	100%	Septiembre Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente / Dirección de Apoyo Comercial	Se evidencia que a través del contrato firmado con la Empresa ETB, se presenta una solución de valor omnicanal para la prestación del servicio del call center, la cual permite un análisis de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de la EAB-ESP. Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.5.4 Socialización del informe de gestión del call center	La Dirección de Apoyo Comercial genera un documento trimestralmente: INFORME DE GESTIÓN CALL CENTER, EAB abril 2016 "INFORME DE GESTIÓN CALL CENTER." Acueducto julio 2016. Se socializa el informe del Call Center.	100%	Abril Julio Octubre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente / Dirección de Apoyo Comercial	Evidencia, informe de call center Estado: Implementado Plazo: Cumplido a tiempo
	5.5.5 Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Dir. Informática: Se reactivó el contrato que da continuidad al aplicativo Controlados/ se encuentra en manejo de la dirección de Información Técnica y Geográfica DITG. Se diseñó e implementó el reporte de correspondencia externa, el cual es entregado periódicamente a la OCG, dando cumplimiento al compromiso adquirido. Observaciones: La Gerencia de Gestión Humana, el 29 de Diciembre de 2016, solicitó la reprogramar la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708 Fecha anterior: Junio 2016 Fecha actual: Junio 2017.		Junio 2017	Dirección Servicios Administrativos Dirección Informática	Se evidenció que la Dirección de Servicio al Cliente, lleva un balance mensual de los documentos de entrada y salida de la EAB-ESP. El funcionario de la Dirección de Servicios Administrativo, manifiesta que se está avanzando en el diseño y la implementación del sistema ControlDoc. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: se reprogramó para junio de 2017 Fecha inicial junio 2016.
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES						
Participación Ciudadana	6.1.1 Programa de aporte productivo de los comités de desarrollo y control social. (Vocales de control).	A Noviembre de 2016, se han realizado 41 reuniones con 417 asistentes. En cada una de ellas se trata un tema previamente acordado con los vocales y bajo estricta agenda, temas de la Empresa y los servicios que presta, con la intención de recibir, de parte de los representantes oficiales de los usuarios, las propuestas de mejoramiento correspondientes. Se anexan los soportes de cada mes. Todos los viernes de cada mes se han realizado las reuniones con los vocales.	100%	Febrero a Noviembre	Dirección de Gestión Comunitaria	Evidencia: Listas de asistencia. Estado: Implementado
	6.1.2 Comités de veeduría Ciudadana en intervenciones.	Existe actualmente 12 Comités de Veeduría Ciudadana conformados para las intervenciones del Sistema Maestro a cargo de la Dirección de Gestión Comunitaria. Se anexan los soportes de cada mes. Conformación de comités de Veeduría Ciudadana.	100%	Enero a Diciembre	Dirección Gestión Comunitaria	Evidencia: Listas de asistencia y ayuda de memoria de las Reuniones de los Comités. Estado: Implementado
	6.1.3 Generación y fortalecimiento de espacios de participación ciudadana encaminadas a la recuperación y apropiación del sistema hídrico de la ciudad	Dentro de las actividades desarrolladas para la generación y fortalecimiento de espacios de organización y participación se realizaron las siguientes: Se continuó el fortalecimiento del comité veedor de la obra de Adecuación hidro geomorfológica del humedal Jaboque. Se participó en las reuniones de la Mesa Distrital de Humedales y las mesas territoriales en los humedales Córdoba, La Vaca y El Burro-Techo, en las cuales las comunidades realizan un ejercicio de reconocimiento de la gestión así como la articulación con las entidades con el fin de realizar acciones conjuntas (recuperación de puntos críticos, jornadas de embellecimiento, jornadas de identificación de ciudadano habitante de calle, entre otras). Mesa humedal Jaboque convocada por la Procuraduría delegada para asuntos ambientales y agrarios. Adicionalmente se realizaron siembras participativas, encaminadas al manejo adaptativo comunitario, como estrategia de éxito de la plantación. En esta misma línea se apoyó a procesos de organización particularmente a jornadas de trabajo comunitario en los humedales Torca y Guaymaral. A través de los espacios de participación y veeduría la comunidad ha logrado entender de forma clara los proyectos y actividades que se desarrollan en los humedales, y con una comunicación directa se ha disminuido inquietudes de las comunidades frente a las intervenciones que desarrolla la Empresa, lo que ha aumentado la apropiación de la comunidad en torno a las obras y proyectos.	100%	Junio Diciembre	Gerencia Corporativa Ambiental	Evidencia: A través de los espacios de participación y veeduría la comunidad ha logrado entender de forma clara los proyectos y actividades que se desarrollan en los humedales Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo
	6.1.4 Adelantar procesos de sensibilización y educación ciudadana que contribuyan a la recuperación y sostenibilidad del recurso hídrico y sus ecosistemas asociados	Entre septiembre y diciembre de 2016 se realizaron 30 talleres y 36 recorridos de interpretación ambiental en los humedales de Bogotá, los cuales contaron con la participación de 663 y 789 personas respectivamente. Adicionalmente en el mes de octubre se realizó una jornada de riego participativo en el humedal Techo, y una jornada de sensibilización en la Cuenca del humedal La Vaca. En el marco del Contrato No. 2-01-24300-0840-2010: Adecuación hidrogeomorfológica del humedal Jaboque se adelantaron procesos pedagógicos (B) con temas como recurso hídrico y protección del patrimonio arqueológico presente en el humedal Jaboque, los cuales contaron con 23 y 24 participantes (estudiantes) y 7 docentes. En el mes de octubre se realizaron jornadas de recolección comunitaria de residuos sólidos en los humedales Techo, Tibinita y Jaboque, se realizó igualmente un proceso de sensibilización puerta a puerta en el humedal Techo frente al tema de disposición de residuos sólidos, e igualmente jornadas de sensibilización sobre el manejo adecuado de residuos sólidos y cuidado del cerramiento del humedal con la Estación de Policía de Engativá. En el mes de diciembre se realizó una jornada de sensibilización en el humedal La Vaca a través de un taller de pos consumo de llantas. Mediante estos procesos de sensibilización y educación de la ciudadanía se ha fortalecido el conocimiento hacia los ecosistemas de humedales y la apropiación	100%	Junio Diciembre	Gerencia Corporativa Ambiental	Evidencia: Con una comunicación directa se ha disminuido inquietudes de las comunidades frente a las intervenciones que desarrolla la Empresa, ha mejorado la percepción de la comunidad en torno a las obras y proyectos. Mediante estos procesos de sensibilización y educación de la ciudadanía se ha fortalecido el conocimiento hacia los ecosistemas de humedal y la apropiación social del territorio. Los procesos se han encaminado a generar mejores prácticas en torno al recurso hídrico, específicamente en el tema de humedales. Estado: Implementado. Plazo: Cumplido a tiempo

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ - ESP
 OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN
 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DICIEMBRE 2016 Versión 2



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 el presente seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado y publicado el 31 de marzo de 2016 por la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA DICIEMBRE	% AVANCE	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
6.1.5	Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo.	El 14 de Diciembre de 2016, se trasladó la actividad de la Gerencia de Gestión Humana a Secretaría General, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7647 El 19 de Diciembre de 2016, Secretaría General, solicitó reprogramación de esta actividad, de acuerdo al memorando 1110-2016-734 Fecha anterior: Noviembre Fecha actual: 2017 Estado: Reprogramado.		2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Evidencia: Mediante oficio 1410001-2016-7647 del 14 de diciembre de 2016 la Gerencia Corporativa de Gestión Humana solicita la reprogramación de fecha de actividades relacionadas con el Código de Ética . Estado: No implementado Plazo: Reprogramado Fecha inicial Diciembre 2016
6.1.6	Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	El 29 de Diciembre de 2016, se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708 Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha actual: Enero a Diciembre 2017. Estado: Reprogramado.		Enero a Diciembre 2017		Evidencia: La Gerencia de Gestión Humana solicitó la reprogramación de esta actividad para cumplirla en el periodo de enero a diciembre de 2017 fundamentando esta solicitud en el oficio 1410001-2016-7708 del 29 de diciembre de 2016. Estado: No implementado Plazo: Reprogramado Fecha inicial noviembre 2016
6.1.7	Firma del compromiso ético individual	El 14 de Diciembre de 2016, se trasladó la actividad de la Gerencia de Gestión Humana a Secretaría General, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7647 El 19 de Diciembre de 2016, Secretaría General, solicitó reprogramación de esta actividad, de acuerdo al memorando 1110-2016-734 Fecha anterior: Diciembre Fecha actual: 2017 Estado: Reprogramado.		2017		Evidencia: Mediante oficio 1410001-2016-7647 del 14 de diciembre de 2016 la Gerencia Corporativa de Gestión Humana solicita la reprogramación de fecha de actividades relacionadas con el Código de Ética . Estado: No implementado Plazo: Reprogramado Fecha inicial diciembre 2016
6.1.8	Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación.	El 14 de Diciembre de 2016, se trasladó la actividad de la Gerencia de Gestión Humana a Secretaría General, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7647 El 19 de Diciembre de 2016, Secretaría General, solicitó reprogramación de esta actividad, de acuerdo al memorando 1110-2016-734. Fecha anterior: Diciembre Fecha actual: 2017 Estado: Reprogramado.		2017		Evidencia: Mediante oficio 1410001-2016-7647 del 14 de diciembre de 2016 la Gerencia Corporativa de Gestión Humana solicita la reprogramación de fecha de actividades relacionadas con el Código de Ética . Estado: No implementado Plazo: Reprogramado Fecha inicial diciembre 2016