



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB - ESP
Oficina de Control Interno y Gestión

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a 30 de abril de 2017

COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A ABRIL	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
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	Publicación de la política en la página web, intranet de la EAB y socialización con los funcionarios de los diferentes procesos. De acuerdo con la matriz de responsabilidades descrita en la política de riesgos corresponde a los Gerentes, Directores y Jefes de Oficina de área socializar la política. La Dirección de Calidad y procesos continuará apoyando este proceso.	Julio	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área. Evidencia: Informativo, página web y correo electrónico. Esta Oficina a través del monitoreo de riesgos evidenció que el 90% de las áreas con conocen la política de riesgos. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	1.2.1	Creación de inventario de riesgos de corrupción para el año 2017.	Mapa de riesgos para la vigencia 2017	N/A	Consolidación y publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la EAB en el mes de enero de 2017	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: Página Web Estado: Implementado Plazo: Cumplido
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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		Julio	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: No disponible. En informe de monitoreo de riesgos de abril de 2017, se evidenció que los riesgos por corrupción deben ser reevaluados. Estado: No Implementado. Plazo: Vigente.
	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	En el mes de enero se publicó en la página web y en informativo el mapa de riesgos de corrupción para 2017, para retroalimentación con las partes interesadas	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: Página web Estado: Implementado Plazo: Cumplido
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	1.3.2	Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción para 2017.	Mapa Publicado	N/A	Consolidación y publicación del mapa de riesgos en la página web de la EAB en el mes de enero de 2017	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: Página web Estado: Implementado Plazo: Cumplido
	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		Abril Agosto Diciembre	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área. Evidencia: No disponible para lo programado el mes de abril Estado: No Implementado Plazo: Vigente.
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	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	De acuerdo con el procedimiento M4EE050SP - Administración de Riesgos. Los Gerentes, Directores y Jefes de Oficina reportan a la Dirección de Calidad y Procesos el primer seguimiento de riesgos para el 2017 con corte al 31 de marzo. A más tardar el 30 de abril se consolidará y publicará el informe correspondiente.	Abril Agosto Diciembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: Publicación del seguimiento en el mapa de riesgos en la página web Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	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		De acuerdo con el procedimiento M4EE050SP - Administración de Riesgos. Los Gerentes, Directores y Jefes de Oficina reportan a la Dirección de Calidad y Procesos el primer seguimiento de riesgos para el 2017 con corte al 31 de marzo. A más tardar el 30 de abril se consolidará y publicará el informe correspondiente.	Abril Agosto Diciembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área. Evidencia: Publicación del seguimiento en el mapa de riesgos en la página web y Lotus notes el 28 de abril de 2017. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
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	De acuerdo Al Plan Anual de Auditoría 2017 numeral 44, esta Oficina remitió a las Gerencia General y demás Áreas de la Empresa el informe de seguimientos a la matriz de riesgos con corte 30 de marzo 2017, con memorando 1050001-2017-0148 de abril de 2017.	De acuerdo al plan de auditoría	Oficina de Control Interno y Gestión	Recursos propios Evidencia: informe remitido con memorando 1050001-2017-0148 del 28 de abril 2017 al Gerente General y Gerentes corporativos. Estado: Implementado Plazo: Vigente

COMPONENTE 2. 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	Se efectuó solicitud a la Oficina de Asesoría Legal para la revisión de las normas que soportan los trámites de la Empresa	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Oficio de solicitud a la Gerencia Jurídica. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	2.1.2	Verificar registro de los trámites en el SUIIT.	Registro de los trámites en el SUIIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC	[No. De trámites registrados en el SUIIT/ No. de trámites de inventario]*100	Los trámites de la Empresa están cargados en el SUIIT y en el portal del estado colombiano SI virtual. Se efectuó verificación el 21 de marzo	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Página WEB de la Empresa, página WEB SUIIT y página WEB SI Virtual Estado: Implementado Plazo: Vigente

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	La Gerencia de Tecnología presentará el Plan de Acción para generar los formularios descargables y diligenciables de acuerdo con las mesas de trabajo efectuadas con la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	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: Actos de Reunión con la Gerencia de Tecnología para la definición de los formularios. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
FASE 3. Racionalización de trámites	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.	Desarrolla y puesta en producción del los 3 formularios en la pagina WEB de la entidad.	No. de formularios implementados	La Gerencia de Tecnología presentará el Plan de Acción para generar los formularios descargables y diligenciables de acuerdo con las mesas de trabajo efectuadas con la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	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: Actos de Reunión con la Gerencia de Tecnología para la definición de los formularios. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS									
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	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	Se han actualizado en la pagina WEB de la EAB-ESP, según las solicitudes realizadas por las diferentes áreas de la Entidad	Trimestral	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Archivo Excel de enero a marzo 31 de 2017, donde se evidencia los archivos y fechas actualizadas Estado: Implementado Plazo: Cumplido
	3.1.2	Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación Sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de pailillas, 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	Se observa información entregada y publicada por medios masivos de comunicación de amplia circulación, sobre gestión de la EAB	Trimestral	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Archivo donde se encuentra la información sobre comuniones en medios de comunicación de enero a marzo de 2017 Estado: Implementado Plazo: Cumplido
	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	Se evidencia archivos correspondiente a actualización de formatos empresariales	Anual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Archivo documentos actualizados Estado: Parcialmente implementados Plazo: Vigente Se sugiere definir la fecha del año, para facilitar el seguimiento.
	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.		Anual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Sin evidencia Estado: No Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir la fecha del año, para facilitar el seguimiento.
	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		Anual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Sin evidencia Estado: No Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir la fecha del año, para facilitar el seguimiento.
	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 socializados / No. de proyectos totales * 100	El informe se encuentra en elaboración, por lo tanto no se ha realizado su socialización en la página de web de la Empresa.	Junio a Diciembre	Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Troncal	Recurso humano	Evidencia: Sin evidencia Estado: No implementado Plazo: Vigente
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Gestión socio ambiental 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 socio ambiental en humedales, quebradas y ecosistemas estratégicos para el recurso hídrico.	Porcentaje 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 los procesos de información y comunicación realizados a través del diseño y divulgación de piezas comunicativas se ha logrado socializar a la ciudadanía en general y a los actores sociales e institucionales de interés acerca de los senderos que se han habilitado y abierto a operación para su uso público. Adicionalmente se ha informado a la ciudadanía acerca de las actividades y proyectos de la Empresa para la recuperación del sistema hídrico y a los empleados de la Empresa acerca de las actividades relacionadas con el sistema hídrico y la gestión socio ambiental, como las Mesas Territoriales de Humedales, las reuniones de la CIDEA, el Foro de Uso público de los Cerros Orientales y las reuniones comunitarias se ha logrado canalizar la participación comunitaria fortaleciendo los canales de comunicación.	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: Fotos, Listas de asistencia, cronograma de actividades Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	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 han programado y realizado 3 reuniones de socialización de 3 programados. Debido a las condiciones propias de cada proyecto, la programación de reuniones se realiza de acuerdo al desarrollo del mismo.	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: Cuadro de Seguimiento Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	3.2.3	Audiencias Públicas para proyectos de Alto Impacto (Estudios y diseños para el traslado de las redes de acueducto y alcantarillado para el proyecto de la primera línea del metro).	Audiencia Pública	# Audiencias	Se están efectuando recorridos en terreno con los consultores para definir las audiencias públicas que dependen de los diseños definitivos	Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro: Dirección Red Matiz Acueducto, Dirección Red Troncal Alcantarillado	Recursos Propios	Evidencia: Actas de Reunión Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente

	3.2.4	Veedurías Ciudadanas para las obras de la Dirección Red Matriz Acueducto: • Construcción línea matriz Avenida Las Villas Tramo II • Construcción línea matriz Avenida Las Villas Tramo III • Estabilización geotécnica y construcción de variantes del sistema Vitelma-La Fiscala - Piedra Herrada	Veedurías Ciudadanas de obras	Tres (3) Veedurías Ciudadanas	Se están efectuando recorridos en terreno y reuniones preliminares para el proyecto de estabilización geotécnica y construcción de variantes del sistema Vitelma-La Fiscala Piedra Herrada	Diciembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Matriz Acueducto	Recursos Propios de la EAB E.S.P (En cumplimiento de: Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, Veedurías Ciudadanas) y en su Artículo 15. Funciones, establece en su literal d) Las veedurías ciudadanas tendrán como funciones las siguientes: Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones en el correspondiente nivel territorial).	Evidencia: Acta de Reunión Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	3.2.5	Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios.	Propuestas radicadas por los representantes de los Comités	# de Reuniones, Asistentes y Propuestas	Se han efectuado en la trascursión del año 12 reuniones corporativas con vocales de control con 125 asistencias.	Permanente	Dirección Gestión Comunitaria	N/A	Evidencia: Listas de Asistencia Estado: Implementado Plazo: Vigente
	3.2.6	Conformación Comités de Veeduría de Obra.	Comité de Veeduría de Obra	Número de comités de Veeduría de Obra	Se han conformado los Comités de Veeduría en obras para las consultadas en 2016 y que finalizaron en la vigencia 2017	Al inicio de las obras de la EAB - EPS	Dirección Gestión Comunitaria	N/A	Evidencia: Listado de obras con Comités conformados Estado: Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	3.2.7	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%	El próximo martes 16 de Mayo se realizará reunión con Imagen Corporativa y Secretaría General para definir el cronograma de actividades para el evento de Rendición de Cuentas	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	Evidencia: Ayuda de Memoria, Documento Estrategia Rendición de Cuentas Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
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	Incentivos aplicados / Total de incentivos del Plan	La Dirección Mejoramiento Calidad de Vida adelanta la revisión y ajuste del documento para incluir los aspectos relativos a estrategias que motiven la rendición y petición de cuentas, una vez se cuente con la versión ajustada se presentará en las instancias respectivas para su aprobación.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Borrador del Plan de Incentivos Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	3.3.2	Actualizar y socializar el instructivo de "Rendición de cuentas M4E010912", con la identificación de los mecanismos para su ejecución.	Instructivo actualizado en y Socializado.	Instructivo cargado en el mapa procesos	Para la actualización del instructivo el área desarrolló el documento Estrategia Rendición de Cuentas, el cual fue socializado al área de Imagen Corporativa el pasado 28 de marzo de 2017. Se socializará próximamente con el área de Gestión Comunitaria y posteriormente se actualiza el instructivo y se realizará la respectiva socialización.	Mayo Octubre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria, Documento Estrategia Rendición de Cuentas y Lista Asistencia Reunión con Imagen Corporativa Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
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	Esta actividad esta programada para Diciembre, ya que posterior al evento se aplicarán las encuestas a los diferentes grupos de interés para la respectiva retroalimentación y determinar las acciones de mejora para desarrollar en la siguiente vigencia.	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria Estado: No Implementado Plazo: Vigente
COMPONENTE 4. 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 mida el Nivel de Satisfacción de los usuarios.	Tener la disponibilidad para la contratación de la encuesta.	(Disponibilidad apropiada / Necesidad estimada según estudio de mercado)*100	El Contrato para la encuesta NSU se encuentra en ejecución	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Determinado por el estudio de mercado	Evidencia: Contrato suscrito por las partes Estado: Implementado Plazo: Vigente
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	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.	(No. De puntos de atención habilitados / Total de los puntos de atención de la EAB ESP)*100	Se efectuaron las visitas de verificación con presencia del contratista encargado de las adecuaciones a los puntos de atención	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios Administrativos	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Ayudas de memoria de las visitas a los puntos de atención de cada uno de las zonas Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	4.2.2	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas discapacitadas en los puntos de atención al ciudadano de la EAB - ESP.	Ejecutar un contrato mediante el cual se puedan atender las adecuaciones necesarias.	Adjudicación del contrato y puesta en marcha	La Dirección de Servicios Administrativos se encuentra ejecutando el contrato 1-01-14500-1010 para atender las adecuaciones de los puntos de atención de la Empresa	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Contrato 1-01-14500-1010 de 2016 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	4.2.3	Actualización del Sistema de turnos inteligentes de la entidad - Digiturnos	Actualización Sistema Digiturnos.	N/A	La Gerencia de Tecnología está trabajando en los términos de referencia para la actualización de los digiturnos en los puntos de atención. Actualmente su mantenimiento se efectúa a través del contrato de mantenimiento de equipos informáticos.	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Borrador de los términos de referencia Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	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	29/03/2017: A la fecha de corte, 245 funcionarios de atención al ciudadano han sido capacitados en el módulo 1 y 2 del programa de cualificación de la Alcaldía.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Listas de Asistencia Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente

Subcomponente 3. Talento Humano	4.3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad.	Capacitación del 100% de los funcionarios de atención presencial en el programa de cualificación del servicio al ciudadano	No. trabajadores Capacitados / Total funcionarios de atención presencial en el programa de cualificación del servicio al ciudadano	La Dirección de Mejoramiento Calidad de Vida junto con la Dirección de Apoyo Comercial adelantan el diseño de un módulo relacionado con la socialización de temas de atención al ciudadano, para ser incorporado en el programa de reinducción virtual.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Presentación del diseño Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	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	Incentivos aplicados / Total de incentivos del Plan	La Dirección Mejoramiento Calidad de Vida adelanta el diseño de un módulo relacionado con la socialización de temas de atención al ciudadano, para ser incorporado en el programa de reinducción virtual.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Borrador del Plan de Incentivos Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	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 CODHE.	No. Manuales ajustados de atención al cliente / No. Total de Manuales atención al cliente	Se elaboro cronograma para fortalecer la competencia de los servidores públicos, se observan matices de desarrollo para la Gerencia de Servicio al Cliente.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección de Desarrollo Organizacional	Recursos propios	Evidencia: Cronograma y Matriz de Desarrollo. Estado: Parcialmente implementado. Plazo: Vigente
	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		Semestral	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Sin evidencia Estado: No Implementado Plazo: Vigente
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.4.1	Actualización del procedimiento M4MU0501P que rige la atención y trámite de las PQR al interior de la Empresa.	Actualizar el procedimiento M4MU0501P	Un (1) procedimiento actualizado	Actualmente se está haciendo una revisión de procedimientos por parte de la Dirección de Apoyo Comercial que incluye el procedimiento de atención y trámite de PQR	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Plan de Trabajo de la revisión Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	4.4.2	Publicación de la carta del trato digno en los puntos de atención, carteleros virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno	Una (1) publicación	La carta de trato digno ha sido publicada en la página WEB de la Empresa, en las carteleras virtuales y en la carteleras físicas de los puntos de atención.	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Carta de trato digno y carteleras Estado: Implementado Plazo: Vigente
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	En el Plan General Estratégico se encuentra la caracterización de los grupos de interés. La Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se encuentra trabajando en la actualización del grupo de usuarios	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: Plan General Estratégico Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	4.5.2	Contratación de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción (NSU) de Usuario, su divulgación al nivel directivo.	La contratación de la encuesta que mida el NSU	Una (1) encuesta contratada	El Contrato para la encuesta NSU se encuentra en ejecución	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Determinado por el estudio de mercado	Evidencia: Contrato suscrito por las partes Estado: Implementado Plazo: Vigente
COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN									
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	Mes a mes se viene actualizando la información de la página web de la empresa www.acueducto.com.co , de acuerdo a la solicitud de las áreas.	Mensual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Archivo de Excel , donde se encuentra registrada las solicitudes de las áreas para actualización de la información Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	5.1.2	Ejecutar el Plan de acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, Antitrámites y Transparencia.	Avance en las actividades de la estrategia Gobierno en Línea, Antitrámites y Transparencia.	% Cumplimiento MinTic / % de avance % real de la EAB-ESP	A corte del 30 de abril de 2017 se presentan los siguientes avances para cada uno de los 4 componentes que conforman la Estrategia Gobierno en línea y antitrámites: 1. Tlc para Gobierno Abierto: presenta un avance de 74.56% 2. Tlc para Servicios: Presenta un avance de 72% 3. Tlc para Gestión: Presenta un avance de 45% 4. Seguridad y Privacidad de la Información: Presenta un avance de 41%	De acuerdo con las piezas estipuladas por MinTic.	Gerencia de Tecnología	Recursos propios	Evidencia: Se evidenciaron cada una de las actividades de los 4 componentes de la estrategia Gel y la información a publicar según la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia" Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	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%	En la página web de la empresa se observa el Link de Datos Abiertos pero no se encuentra actualizada la información	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Página WEB de la Empresa. No está actualizada la información exigida por la normalidad, se sugiere involucrar a la Gerencia de Tecnología para desarrollar la actividad Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
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	Qué el documento este aprobado, publicado y socializado	Se evidencia que se cuentan con un borrador del PGD "Plan de Gestión Documental", del 6 de febrero de 2016, el cual fue enviado al archivo central de Bogotá, para su respectivo concepto.	De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Según acta de 6 de febrero de 2016, se envió al archivo central de Bogotá, el PGD Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	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	A corte de 30 abril de 2017 Se tiene actualizada la matriz de esquema de Publicación, según las solicitudes de las áreas	Abril Julio Octubre 27 Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Matriz Esquema de publicación y correo electrónico para actualización de Información Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	5.4.1	Rediseño tecnológico pagina web de la entidad.	Actualización Portal Corporativo.	Rediseño de la página 100%	Se está elaborando los términos de referencia del contrato para rediseñar la página web de la empresa. www.acueducto.com.co	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática	Recursos propios	Evidencia: Proyecto términos de referencia del contrato Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente

Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia.	Implementación del sistema de correspondencia al 100%	% Avance de implementación del sistema	Se evidencia la parametrización y capacitación de usuarios, pruebas de radiación, notificación y salidas de documentos	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Se evidencia mediante archivo PowerPoint la parametrización, capacitación, de usuarios, notificación y pruebas técnicas de software. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	5.4.3	Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Reporte publicado de correspondencia en la página web	Reporte publicado en la página web	A corte de 30 de abril de 2017 no se encuentra publicado en la página web el reporte de correspondencia de entrada y salida.	Noviembre	Dirección Servicios Administrativos Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica	Recursos propios	Evidencia: Se observó que en un matriz de Excel tienen consolidado el reporte de los documentos de entradas y salida, pero no lo tienen publicada en la página web. Estado: No Implementado Plazo: Vigente
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Generar informe de solicitudes de acceso a información.	Informe de solicitudes acceso de a la información	No. Informes / No. Informes programados	A corte de 30 de abril de 2017, no se tienen avances de esta actividad, se espera que para el mes de mayo se comience a desarrollar la actividad	Junio Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Sin evidencia Estado: No Implementado Plazo: Vigente
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES									
INICIATIVAS ADICIONALES	6.1.1	Diseño e implementación del programa de reinducción 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 Reinducción EAB - ESP, implementación de la plataforma con el login y evaluación realizada.	No. Evaluaciones aprobadas / Total de evaluaciones presentadas.	Se diseñó el plan de reinducción virtual estructurado por 6 módulos con un contenido temático amplio, entre los cuales se encuentra: 1. Modelo de Servicios Comparados, 2. Proceso de Contratación y Compras, 3. Subproceso de supervisión e inventario, 4. Administración de Personal (Talento Humano), 5. Sistema Integrado de Gestión y 6. Investigaciones Disciplinarias	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Página Web Estado: Parcialmente Implementado. Plazo: Vigente
	6.1.2	Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	Virtualización de la capacitación.	N/A	En la página de la EAB.ESP se encuentra el link a través de la siguiente ruta: Reinducción/Escuela de Formación Virtual/Ciclo de Reinducción EAB/Investigaciones Disciplinarias/Presentación. Se encuentra en prueba para medir la capacidad de acceso a toda la EAB.ESP, de los funcionarios que tengan capacidad de acceso a la Web.	Por definir	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial -SIE	Recursos propios	Evidencia: Link de la página EAB.ESP Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
	6.1.3	Implementar mejoras en el enlace "Denuncias de presuntas irregularidades contractuales" de la página web .	Implementación de mejoras.	N/A	Se encuentra cargado en la página de la EAB.ESP Link "Denuncie presuntas irregularidades de la Contratación", respecto a la responsabilidad de la Secretaría General, en visita realizada el 10 de mayo del año en curso, se informó que se realizarán reuniones con la Gerencia de Tecnología con el fin de definir el procedimiento interno para la recepción de denuncias.	Julio	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Secretaría General	Recursos propios	Evidencia: Link de la Página EAB.ESP Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	6.1.4	Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	Programa de incentivos	Incentivos aplicados / Total de incentivos del Plan	La Dirección Mejoramiento Calidad de Vida adelanta la revisión y ajuste del documento, una vez se cuente con la versión ajustada se presentará en las instancias respectivas para su aprobación.	Enero a Diciembre "De acuerdo al cronograma de trabajo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Borrador del Plan de Incentivos Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	6.1.5	Incluir mejoras App Equipos Móviles Robustos EMR incluyendo revisiones internas.	Entrada a producción de la APP Equipos Móviles Robustos con los nuevo servicios	N/A	Se evidencia que entró en producción y se han realizado mejoras a la aplicación de Equipos Móviles Robustos	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática, Sistemas Información Empresarial Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Se observó el funcionamiento de la aplicación y el hardware, realizando una prueba en lo referente a las actas de revisión internas y externas Estado: Implementado Plazo: Vigente
	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	N/A	Mediante el contrato 2-05-26500-0086-2016, se contrato el desarrollo de la aplicación de identidad de los funcionarios de la EAB-ESP "Verificato.com"	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Contrato de la aplicación verificato.com, el cual fue suscrito El 29 diciembre de 2016 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	6.1.7	Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo.	Código de ética	N/A	En reunión realizada el 10 de mayo de 2017, de acuerdo con la ayuda de memoria y listado de asistencia elaborado para tal fin en la Secretaría General, se manifestó que frente a las fechas programadas, es necesario que la Dirección de Resultados Corporativos actualice la matriz con las fechas definidas por la Secretaría General, esto es, 31 de diciembre de 2017, señala igualmente que en desarrollo de las actividades se suscribió el contrato 409 de 2017, en el cual se incluyó el desarrollo de los temas de Gestión Ética, en particular el Código de Ética.	Por definir	Secretaría General	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria y listado de asistencia. Contrato 409 de 2017 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento

6.1.8	Firma del compromiso ético individual.	Código de ética	N/A	En reunión realizada el 10 de mayo de 2017, de acuerdo con la ayuda de memoria y listado de asistencia elaborado para tal fin en la Secretaría General, se manifestó que frente a las fechas programadas, es necesario que la Dirección de Resultados Corporativos actualice la matriz con las fechas definidas por la Secretaría General, esto es, 31 de diciembre de 2017, señala igualmente que en desarrollo de las actividades se suscribió el contrato 409 de 2017, en el cual se incluyó el desarrollo de los temas de Gestión Ética, en particular el Código de Ética.	Por definir	Secretaría General	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria y listado de asistencia. Contrato 409 de 2017 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento
6.1.9	Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación.	Plan de acción de ética	N/A	En reunión realizada el 10 de mayo de 2017, de acuerdo con la ayuda de memoria y listado de asistencia elaborado para tal fin en la Secretaría General, se manifestó que frente a las fechas programadas, es necesario que la Dirección de Resultados Corporativos actualice la matriz con las fechas definidas por la Secretaría General, esto es, 31 de diciembre de 2017, señala igualmente que en desarrollo de las actividades se suscribió el contrato 409 de 2017, en el cual se incluyó el desarrollo de los temas de Gestión Ética, en particular el Código de Ética.	Por definir	Secretaría General	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria y listado de asistencia. Contrato 409 de 2017 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente Se sugiere definir las fecha, para facilitar el seguimiento

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.