



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP

:::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3:::

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A AGOSTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgos	1.1.1	Socialización de la Política de Administración de Riesgos de Proceso y Corrupción.	100% de procesos socializados	Procesos socializados / 20 procesos	A 31 de julio se socializó la política vigente a través del informativo	Julio	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área.	Evidencia: Ayudas de memoria de procesos preal, social, comercial, ambiental, mantenimiento entre otros. Estado: Parcialmente implementado
	Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Creación de inventario de riesgos de corrupción para el año 2017.	Mapa de riesgos para la vigencia 2017	N/A	En seguimiento de abril se dejó plasmado su cumplimiento	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Mapa de Riesgos de Corrupción del año 2016 Estado: Implementado
		1.2.2	Identificación, evaluación y valoración de los Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos actualizados 2017	Cantidad de procesos que validan o identifican nuevos riesgos / 20 Procesos	No hay avance en esta actividad	Julio	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: No disponible Estado: No implementado Plazo: Vencido Se encuentra el Mapa de riesgos de 2016
		1.2.3	Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción a partir del análisis de relacionamiento con los grupos de interés, que podrían verse en situaciones relacionadas con prácticas de corrupción y falta de transparencia.	1. Desarrollar mapeo de grupos de interés en riesgos de corrupción. 2. Verificar que cada gerencia realice la socialización de la política de administración de riesgos de proceso y corrupción. 3. Realizar diagnóstico del impacto de los grupos de interés en la gestión de los riesgos.	N/A	De los tres productos se evidenció lo siguiente: 1. La caracterización de los grupos de interés de los riesgos de corrupción se ejecutó en el 100%. 2. La verificación en cada Gerencia de la socialización de la política de administración de riesgos es 0%. 3. Respecto al diagnóstico del impacto de los grupos de interés se evidenció un avance del 50%. Avance total del 50%	Julio, Septiembre, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Caracterización grupos de interés, documento preliminar sobre el impacto grupos de interés. Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente
	Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	1.3.1	Publicación en la página web y en informativa 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 seguimiento de abril se dejó plasmado su seguimiento.	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página WEB Estado: Implementado Se mantienen los riesgos de 2016
		1.3.2	Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción para 2017.	Mapa Publicado	N/A	En seguimiento de abril se dejó plasmado el seguimiento.	Enero	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página WEB Estado: Implementado Riesgos de 2016
	Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	1.4.1	Monitorear los riesgos de corrupción en los procesos que estén identificados y sus controles; identificar si existen riesgos emergentes; y así mismo realizar el autocontrol de los planes de tratamiento y socializar en su equipo de trabajo el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de Riesgos Actualizado	N/A	A 31 de julio se realizó el seguimiento el cual se evidencia en el aplicativo Lotus (Consolidado, institucional y corrupción). Avance 67%	Abril, Agosto, Diciembre.	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios del área.	Evidencia: Aplicativo Archivo Electrónico (Consolidado, institucional y corrupción) Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		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	Evidencia: Se evidencia que el mapa de riesgos está colgado con corte a 31 de julio de 2017. Avance 67%	Abril, Agosto, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Se evidencia que el mapa de riesgos se encuentra publicado con corte a 31 de julio de 2017 Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente
	Subcomponente 5. Seguimiento	1.4.3	Publicar en la página web de la empresa y en el archivo electrónico (Lotus) con el monitoreo de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos Publicado en página web y Archivo	N/A	Con corte a 31 de julio de 2017, el mapa de riesgo está publicado en la página web. Avance 67%	Abril, Agosto, Diciembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área.	Evidencia: Página WEB. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		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	El seguimiento efectuado en abril sugirió actualizar planes de tratamiento y la matriz en general situación que se revisará en el próximo seguimiento	Abril, Octubre	Oficina de Control Interno y Gestión	Recursos propios	Evidencia: Informe de seguimiento de abril de 2017. Estado: Implementado Plazo: Vigente
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	FASE 1. Identificación de trámites	2.1.1	Revisión de las normas del inventario de trámites.	Actualización en la normalidad de los trámites.	(No. de los trámites revisados/ No. los trámites inventariados)*100	Se efectuó revisión de normatividad por parte del área de Asesoría Legal para los trámites vigentes. La oficina de Asesoría Legal remite el memorando 15200-2017-1333 de abril 10 de 2017, donde hace una actualización normativa en los trámites.	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Memorando 15200-2017-1333 de abril 10 de 2017 Estado: Implementado
		2.1.2	Verificar registro de los trámites en el SUT.	Registro de los trámites en el SUT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano PEC	(No. de trámites registrados en el SUT/ No. de trámites de inventario)*100	Los trámites están actualizados en el SUT y el enlace correspondiente en el portal del Estado Colombiano	Marzo a Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Página WEB SUT y Portal de Estado Colombiano Estado: Implementado
	FASE 2. Priorización de trámites	2.2.1	Para la presente vigencia del inventario de trámites se continúa con la intervención de los presupuestos 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	Los tres trámites que fueron priorizados fueron trabajados respecto a la definición de formularios	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: Memorando 26500-2017-00411 de agosto 11 de 2017 dirigido a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Estado: Implementado
	FASE 3. Racionalización de trámites	2.3.1	(ANEXO 1). COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Continúa con la fase 3 de Formularios descargables y diligenciables propuesto en la vigencia 2016 para los siguientes trámites: 1. Cambios en la clase de uso 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	Desarrollo y puesta en producción del los 3 formularios en la página WEB de la entidad.	No. de formularios implementados	La puesta en producción del los 3 formularios en la página WEB de la entidad se ha pospuesto debido al nuevo sistema de correspondencia de la EAB-ESP	Enero a Julio (2018)	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Apoyo: Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Memorando 26500-2017-00411 de agosto 11 de 2017 dirigido a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente La fecha de reprogramación supera la vigencia del PAAC 2017
	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 responsable de los diferentes temas.	Registros y/o informes página Web	No. actualizaciones realizadas / No. actualizaciones solicitadas por las áreas EAB	Se evidencia actualización de la página WEB en los temas relacionados a excepción del informe de sostenibilidad el cual debería actualizarse en agosto 31 de 2017, en la gestión de Información Financiera, se observa que a esta fecha, no se había solicitado a la Oficina de Imagen Corporativa y Comunicaciones la publicación de los Estados Financieros de enero a agosto de 2017. Finalmente se surtió el trámite el 12 de septiembre de los corrientes, por parte de la Dirección de Contabilidad.	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Página WEB de la EAB-ESP Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente	



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

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A AGOSTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.2	Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos que impacten a los grupos de interés.	Piezas de comunicación/ Boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, acompañamiento a medios	N/A	Se evidencia piezas de monitoreo de información de la EAB-ESP por día enviada a los diferentes medios de comunicación masivos	Marzo, Junio, Septiembre, Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Piezas de monitoreo y páginas editoriales diarias de alta circulación Estado: Implementado Plazo: Vigente
		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 el Manual de Imagen Corporativa dirigido a controlistas	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Acta de aprobación y Manual de Imagen Corporativa Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		3.1.4	Realizar 2 campañas Pedagógicas: Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB-ESP.	Piezas de la Campaña y Plan de medios	No. Campañas propuestas / No. campañas realizadas.	Se evidencian el proyecto de las campañas "Tu conexión con la vida" y "Tienes toda nuestra atención" pendientes de aprobación por parte de la alta dirección	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Presentación de las Campañas Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		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	Memoirs, elementos de participación a foros, Congresos Sectoriales, Mesas de Diálogo	N/A	Se evidencia participación de la EAB-ESP en los congresos sectoriales de ACCODAL del 31 de mayo y 1 y 2 de junio y ANDESICO los días 28, 29 y 30 de junio de 2017	Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Financieros	Evidencia: Fotos y piezas de las participaciones Estado: Implementado
		3.1.6	Elaborar informe ejecutivo semestral de los proyectos que ejecuta la Dirección Red Troncal Alcantarillado, con información básica (Población beneficiada, fecha de puesta en marcha, inversión, entre otros). Lo anterior en aras de suministrar la información más clara para el usuario y así mismo pueda entender fácilmente y tenga claridad en qué se invierte el dinero que aporta vía tarifa.	Socialización del informe vía página web	No. proyectos en ejecución socializados / No. de proyectos totales * 100	Informe Elaborado	Junio a Diciembre	Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Troncal	Recurso humano	Evidencia: Informe en medio magnético, reportado en monitoreo, disponible en aplicativo APA Estado: Implementado Plazo: Vigente
	Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Gestión socioambiental para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y sus ecosistemas asociados a través de procesos de información y comunicación, participación y educación ambiental.	Adelantar procesos de gestión socioambiental en humedales, quebradas y ecosistemas estratégicos para el recuso hídrico.	% de avance en procesos de información y comunicación, participación y educación ambiental para la recuperación del sistema hídrico y sus ecosistemas asociados.	Se evidencian las acciones que viene desarrollando la Gerencia G. Ambiental, en el marco de los procesos: Información y Comunicación, Participación y Educación Ambiental	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: Diseño de piezas comunicativas de los senderos Quebrada la Vieja, información de la semana ambiental del río Bogotá, información interna promoviendo las buenas practicas ambientales, Listas de asistencia de mesas territoriales de humedales, cuencas hidrográficas corredores ambientales y recuperación de paramos y lista de asistencia para los recorridos guiados de los senderos ecológicos del río San Francisco, manejo de humedales y quebradas y paramos Estado: Parcialmente Implementado. Avance del 66.7% 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 efectuó la socialización con comunidades	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 reporte socialización con comunidades, registro fotográfico Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		3.2.3	Audiencias Públicas para proyectos de Alto Impacto (Estudios y Diseños para la optimización de los Sistemas Matrices de Acueducto del Sector Norte de los Cerros Orientales).	Audiencia Pública	No. Audiencias	Se realizó audiencia pública mediante contrato 1-02-25402-00819-2015 referente a estudios y diseños de los sistemas matrices de acueducto del sector norte de los cerros orientales el día 21 de julio en el salón comunal del boma Serotama	Agosto	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Matriz Acueducto, Dirección Red Troncal Alcantarillado	Recursos Propios	Evidencia: Informe de audiencia pública en el aplicativo APA Estado: Implementado
		3.2.4	Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios.	Propuestas radicadas por los representantes de los Comités	No. de Reuniones, Asistentes y Propuestas	Se desarrollaron en el mes de agosto 4 reuniones con 48 asistentes y un documento propuesta. Estas reuniones de efectúan todos los meses	Febrero a Noviembre	Dirección Gestión Comunitaria	N/A	Evidencia: Informe de Comités de Desarrollo y Control Social mensual en el aplicativo APA Estado: Implementado Plazo: Vigente
		3.2.5	Conformación Comités de Veeduría de Obra.	Comité de Veeduría de Obra	Número de comités de Veeduría de obra	En el mes de agosto de atendieron 4 comités de Veeduría con 50 participantes. Se realiza mensualmente las reuniones de Comité de Veeduría de los proyectos vigentes	Al inicio de las obras de la EAB- EPS	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro - Dirección Red Matriz Acueducto	N/A	Evidencia: Informes de reuniones de Comité de Veeduría en el aplicativo APA Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		3.2.6	Generar mecanismos de diálogo para rendir cuentas a la ciudadanía a través de espacios participativos con nuestros grupos de interés.	Evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.	Evento Rendición de Cuentas 100%	Después de definir el cronograma de actividades, se procedió a realizar la identificación y caracterización de los grupos de interés para lograr definir las estrategias de relacionamiento y su integración con el evento de rendición de cuentas. Como resultado de esta actividad se tiene el documento Grupos de Interés que además hará parte de un capítulo en el Manual del Sistema Integrado de Gestión.	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 Grupos de Interés y Documento benchmarking Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		3.3.1	Presentar una estrategia para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, alineada con la estructura del programa de incentivos.	Programa de incentivos	Estrategia incorporada en el plan de Incentivos / Documento a ajustar	Se verifico en el Programa de Incentivos que en el numeral 2.2.2 se indican los reconocimientos para la Rendición de la Cuenta.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Numeral 2.2.2 Programa de Incentivos. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		3.3.2	Actualizar y socializar el instructivo de "Rendición de cuentas MAEED-0992", con la identificación de los mecanismos para su ejecución.	Instructivo actualizado en y Socializado.	Instructivo cargado en el mapa procesos	Con la identificación de los grupos de interés, se procede a complementar el instructivo, adicionalmente también se actualiza el procedimiento de responsabilidad social. El instructivo se encuentra en revisión.	Mayo, Octubre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria, Instructivo Versión Preliminar Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP

:::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3:::

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A AGOSTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
	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 aplicaron las encuestas a los diferentes grupos de interés para la respectiva retroalimentación y determinar las acciones de mejora para desarrollar en la siguiente vigencia. El área pretende realizar un benchmarking para las encuestas y así diseñar el instrumento a aplicar.	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria Estado: No Implementado Píazo: Vigente
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, caso específico para la elaboración de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción de los usuarios.	Tener la disponibilidad presupuestal para la contratación de la encuesta.	(Disponibilidad apropiada / Necesidad estimada según estudio de mercado)*100	Con el número 2-02-30400-0848-2016 se realizó la contratación con el empresa IZO para la elaboración de la encuesta que mide NSU de los usuarios, cuyos resultados fueron socializado a las diferentes gerencias de la Empresa.	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Definido por el estudio de mercado	Evidencia: Resultados del NSU (presentación) y lista de asistencia Estado: Implementado
	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.	Total puntos de atención diagnosticados / Total puntos de atención de la EAB a diagnosticar	La DAC con el acompañamiento de servicios administrativos, realizó el recorrido a los Puntos de atención, verificando las necesidades de mantenimiento locativo en cada uno de ellos y de esta manera ajustar con el contrato cuyo objeto hace parte de esta actividad. Se está dando cumplimiento a la Norma NTC 6047	Diciembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial Dirección Servicios Administrativos	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Registro fotográfico de los Puntos de Atención Estado: Implementado Píazo: Vigente
		4.2.2	Acciones encaminadas a mejorar la atención para los personal discapacitados en los puntos de atención al ciudadano de la EAB ESP.	Intervenir 9 puntos de atención al ciudadano de acuerdo a los recursos asignados	Total puntos de atención intervenidos / Total puntos de atención a intervenir	Se está en proceso de adecuación de los baños de los puntos de atención para discapacitados con el contrato 1-01-014500-01010-2016	Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Informe de ejecución del contrato Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente
		4.2.3	Actualización del Sistema de turnos inteligentes de la entidad Digitumos.	Actualización Sistema Digitumos.	N/A	Se encuentra en proceso de cotización el nuevo sistema de digitumo que incluirá funcionalidades adicionales para los puntos de atención y el Centro Naritlo	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Términos de referencia Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente
	Subcomponente 3. Talento Humano	4.3.1	Fortalecer la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación.	Capacitación del 100% de los funcionarios de atención presencial	No. trabajadores Capacitados / Total funcionarios de atención presencial de la EAB ESP	Se observaron listas de asistencia a la capacitación "Cualificación del Servicio al Ciudadano".	Julio, Noviembre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Listados de Asistencia a las capacitaciones. Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente
		4.3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad.	Virtualización de los temas relacionados con la política pública distrital de servicio al ciudadano	Módulo de reintroducción en la política pública distrital de servicio al ciudadano/Modulo a virtualizar	Se evidencia presentación sobre la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano en el modulo de reintroducción.	Junio, Julio	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Presentación en la pagina Web Estado: Implementado
		4.3.3	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Programa de incentivos	Documento socializado / Plan de Incentivos a aprobar	Se evidencia el Programa de Incentivos.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Programa de Incentivos Estado: Parcialmente Implementado Píazo: 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	Entregan evidencia de los manuales ajustados, pendiente aprobación por el CODHE y el acto administrativo respectivo.	Enero a Septiembre	Dirección de Desarrollo Organizacional	Recursos propios	Evidencia: Proyectos de manuales ajustados. Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente
		4.3.5	Realizar campañas internas para promover y fortalecer la cultura de servicio, valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	2 Campañas/Piezas comunicativas	No. campañas programadas / No. campañas realizadas	Se evidencian piezas gráficas y audiovisuales de las campañas "El equipo de todos", donde se hace énfasis en valores corporativos	Junio a Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Piezas gráficas y audiovisuales Estado: Implementado Píazo: 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	A través de mesas de trabajo se continúa con la actualización del procedimiento de atención de POR	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Ayuda de memoria Mesas de Trabajo Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente
		4.4.2	Publicación de la carta del trato digno en los puntos de atención carteleras virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno	Una (1) publicación	La Carta del Trato Digno se encuentra publicada en carteleras virtuales y físicas de los puntos de atención	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recurso humano en las áreas	Evidencia: Carteleras virtuales y físicas Estado: Implementado Píazo: Vigente
		4.4.3	Actualizar el procedimiento M4CE0201P: radicación y evaluación de la queja, donde se contemple el canal de denuncia para casos de soborno y corrupción	Procedimiento actualizado	N/A	El procedimiento M4CE0201P se encuentra en proceso de actualización	Septiembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de memoria y listados de asistencia Estado: Parcialmente Implementado Píazo: 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	La caracterización de los grupos de interés se realizó durante la definición del Plan General Estratégico	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 y Taller Grupos de Interés del 22 de junio Estado: Implementado	
	4.5.2	Contratación de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción (NSU) del Usuario, su divulgación al nivel directivo.	La contratación de la encuesta que mida el NSU	Una (1) encuesta contratada	Con el número 2-02-30400-0848-2016 se realizó la contratación con el empresa IZO para la elaboración de la encuesta que mide NSU de los usuarios, cuyos resultados fueron socializado a las diferentes gerencias de la Empresa. (Se anexa resultados y listas de asistencia)	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Definido por el estudio de mercado	Evidencia: Resultados del NSU (presentación) y lista de asistencia Estado: Implementado	
	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	Se evidenció que se viene publicando los requerimientos de las áreas mes a mes en la pagina web, del cuadrenio .	Mensual	Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios	Evidencia: Formato de solicitud de cargue de información Estado: Implementado Píazo: Vigente	
Subcomponente 1. Lineamientos Transparencia Activa	5.1.2	Ejecutar el Plan de acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea, Antirrámites y Transparencia.	Avance en las actividades de la estrategia Gobierno en Línea, Antirrámites y Transparencia.	% Cumplimiento MinTic / % de avance % real de la EAB-ESP	Se evidencia que los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea, Antirrámites y Ley de Transparencia presentan los siguientes avances: Tic para Servicios: 72% Tic para Gobierno Abierto: 74.59% Tic para Gestión: 45.28% Seguridad y Privacidad de la Información: 41%	Diciembre	Gerencia de Tecnología	Recursos propios	Evidencia: Actas de seguimiento de la estrategia de Gobierno en Línea Estado: Parcialmente Implementado Píazo: Vigente	



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

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A AGOSTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		5.1.3	Crear link de "Datos Abiertos" en la Página web de la Empresa.	Habilitación del link de "Datos Abiertos" en la web	Habilitación en la página web 100%	Se evidenció que en la página web se habilitó el link de los datos abiertos en la sección de Ley de transparencia, pero la información no está disponible.	Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Página WEB 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	Programa de gestión documental aprobado / Documento a aprobar	La Dirección de Servicios Administrativos envió a las áreas que integran el comité el documento para su estudio y aprobación, avanza 90%	Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Memorando 1451001-2017-1440 del 24 agosto de 2017 Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		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	Se evidencia que la matriz está diligenciada y con cumplimiento del 100% a abril de 2017.	Abril, Julio, Octubre, Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Matriz de publicación Estado: Implementado Plazo: Vigente
	Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.1	Rediseño tecnológico página web de la entidad.	Actualización Portal Corporativa.	Rediseño de la página 100%	Con corte a abril de 2017, se realizó el rediseño de la página.	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática	Recursos propios	Evidencia: Página WEB de la EAB-ESP -Pendiente salida en productivo. Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente
		5.4.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia.	Implementación del sistema de correspondencia al 100%	% Avance de implementación del sistema	Se evidencia que su estado de avance es del 60%, actualizándose los procedimientos de "recepción de comunicaciones oficiales", "Notificación de comunicaciones oficiales" y envío de comunicaciones oficiales" Avance 60%	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios	Evidencia: Procedimientos actualizados MFD0302P "Recepción de comunicaciones oficiales", MFD0304P "envío de comunicaciones oficiales" y MFD0305P "notificación de comunicaciones oficiales" Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
	5.4.3	Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Reporte de correspondencia publicado en la página web	Reporte publicado en la página web / Informe a publicar	Se evidencia que está creado el link de reportes pero a la fecha no está cargado la información, Avance del 10%	Noviembre	Dirección Servicios Administrativos Gerencia de Tecnología - Dirección Información Técnica y Geográfica	Recursos propios	Evidencia: Link de reportes en la página WEB de la EAB-ESP Estado: Parcialmente 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	Se evidencia que en la página web en la sección Ley de Transparencia en el link de instrumentos de gestión de información pública se encuentra publicado el informe de solicitudes de acceso a información	Junio, Diciembre	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	Evidencia: Página WEB en la sección Ley de Transparencia en el link de instrumentos de gestión de información pública Estado: Implementado Plazo: Vigente	
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	INICIATIVAS ADICIONALES	6.1.1	Diseño e implementación del programa de reintroducción a la EAB - ESP con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad emanados del nuevo Plan de Gobierno y Plan General Estratégico 2016-2020.	Aprobación Programa de Reintroducción EAB - ESP, implementación de la plataforma con el logging y evaluación realizada.	Total de módulos del plan de reintroducción virtualizados / Módulos a virtualizar.	Se evidencia capacitación virtual de reintroducción empresarial, se han capacitado 251 funcionarios.	Julio a Diciembre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Listado de funcionarios que realizaron la Reintroducción Virtual. Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente
		6.1.2	Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	Virtualización de los temas disciplinarios	Módulo de reintroducción en materia disciplinaria virtualizado/Módulo a virtualizar	Se efectuó capacitación virtual con la participación de 120 funcionarios	Mayo	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SE	Recursos propios	Evidencia: Acta Calidad de Vida Capacitación virtual Estado: Implementado
		6.1.3	Implementar mejoras en el enlace "Denuncias de presuntas irregularidades contactuales" de la página web.	Implementación de mejoras.	N/A	Se ajustó el enlace de denuncia de presuntas irregularidades en la contratación en la página WEB de la Empresa y se asignó un funcionario responsable para su gestión	Julio	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Secretaria General	Recursos propios	Evidencia: Página WEB de la EAAB link Denuncia de Presuntas Irregularidades Estado: Implementado
		6.1.4	Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	Programa de incentivos	Documento aprobado /Plan de incentivos a aprobar.	Se evidencia el Programa de Incentivos.	Agosto, Septiembre, Octubre	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios	Evidencia: Programa 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 nuevos servicios	N/A	Se evidencia que el APP está en productivo. Avance 100%	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática, Sistemas Información Empresarial Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: APP en productivo Estado: Implementado Plazo: Vigente
		6.1.6	Verificación de identidad para los funcionarios de la EAB -ESP que realizan visita in situ (revisiones internas).	Puesta en marcha del Aplicativo	Módulo de reintroducción en materia disciplinaria virtualizado/Módulo a virtualizar	Esta pendiente de implementación de la ley Habeas Data, para ser utilizado por el aplicativo "verificale.com" Avance 70%	Diciembre	Gerencia de Tecnología - Dirección Servicios de Informática Gerencia Corporativa Servicio al Cliente - Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios	Evidencia: Concepto jurídico a la gerencia de tecnología respecto a la Ley de Habeas Data Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente
		6.1.7	Baboración y socialización del Código de ética	1. Evidenciar el fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética. 2. Actualizar resolución del comité y código de ética 3. Plan de Acción Ético 4. Peticia o declaración de principios o valores éticos 5. Firma del compromiso ético individual. 6. Suscribir Pacto Ético con proveedores.	N/A	El Código de Ética de la EAB-ESP se encuentra en construcción. Se constituyó el equipo de gestores de ética mediante Resolución 566 del 22 de agosto de 2017	Marzo a Diciembre	Secretaria General Apoyo: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria de Seguimiento Estado: Parcialmente Implementado Plazo: Vigente



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ ESP

:::PAAC Vigencia 2017 - Versión 3:::

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

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ID	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	AVANCE A AGOSTO	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	OBSERVACIONES
		6.1.8	Elaboración y socialización del Código de Buen Gobierno	1. Definición de lineamientos para conformación, selección, funcionamiento, evaluación, remuneración y responsabilidades de los miembros de la Junta Directiva. 2. Definición de lineamientos para el relacionamiento con actores políticos, cuerpos legislativos, gremios, entre otros. 3. Definición de mecanismos para el tratamiento de Conflicto de Intereses. 4. Crear mecanismos que permitan denunciar de manera transparente acciones en contra de los DDHH. 5. Declaración conjunta con el Distrito 6. Aprobación y socialización del Código de buen gobierno corporativo.	N/A	El Código de Buen Gobierno se encuentra en construcción.	Marzo a Diciembre	Secretaria General Apoyo: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios	Evidencia: Ayuda de Memoria de Seguimiento Estado: Parcialmente implementado Plazo: Vigente

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.