

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO
EMPRESA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE
BOGOTÁ E.S.P
2016
Versión 4



TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS..	5
1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	5
1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN	8
1.3 MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	9
2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	10
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
4. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
6. INICIATIVAS ADICIONALES - PARTICIPACIÓN CIUDADANA	20
7. Anexo 1. Racionalización de trámites	22

PRESENTACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, elabora el presente documento anualmente en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el cual contiene las estrategias y actividades que implementará la EAB como parte del Sistema Integrado de Gestión enfocadas a fortalecer la transparencia Empresarial y la atención al ciudadano en lo relacionado al mejoramiento de la calidad de vida de los bogotanos y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, transparencia, inclusión y equidad.

Basado en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y “Guía para la Gestión del riesgo de corrupción”, la EAB - E.S.P construye su plan de manera participativa con actores internos y externos a la Empresa.

A través del Decreto 124 de 26 de enero de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, adicional a otras disposiciones establece el plazo para el año 2016 de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el 31 de marzo del mismo año.

El presente documento se construyó de manera participativa con representantes de las áreas responsables de actividades que aportan al cumplimiento de las estrategias expresadas en la normatividad antes relacionada. Adicionalmente, se creó un enlace en la página web de la EAB - ESP donde los distintos grupos de interés podían incluir sus observaciones y recomendaciones al documento.

Las actividades consagradas en este documento harán parte del compromiso de cada una de las áreas en su acuerdo de gestión del presente año, esto con el fin de contar con una herramienta que permita realizar seguimiento a su cumplimiento.

La alta gerencia de la EAB en cabeza de su Gerente General hace público su compromiso con el cumplimiento del presente documento mediante la socialización a través de la página web de la Empresa.

A continuación se desarrollarán los siguientes seis (6) componentes del Plan:

-  Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción
-  Racionalización de Trámites
-  Rendición de cuentas.

-  Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
-  Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
-  Participación Ciudadana.

OBJETIVO GENERAL

Implementar las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la EAB, para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción institucional y mejorar eficientemente la Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” en el 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Ajustar y fortalecer la política de administración del riesgo de la EAB ESP, con el fin de facilitar la identificación de los riesgos de corrupción como los riesgos de proceso y el establecimiento de mecanismos de mitigación.
2. Consolidar la estrategia Antitrámites desarrollado en la EAB-ESP, priorizando su racionalización y optimización en todos los procesos de la Empresa.
3. Optimizar las estrategias para mejorar la atención al ciudadano en los servicios que presta la empresa, la accesibilidad de los trámites y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
4. Diseñar y promover las estrategias para la Rendición de Cuentas en la EAB-ESP permanentemente, de manera que se optimice la información que se encuentra a disposición de los usuarios, generando espacios de diálogo entre la ciudadanía y la Empresa.
5. Promover prácticas y/o conductas de todos los funcionarios EAB-ESP para combatir la corrupción.
6. Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, a través de la integración de los grupos de interés para impulsar la gestión empresarial y los diálogos participativos.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS

El objetivo de esta estrategia es identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos de corrupción.

La EAB ESP, elabora el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, así como realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

¿ Qué es riesgo de corrupción?



La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

1.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo a la Ley 1474 de 2011 artículo 73, la Empresa en el marco del Sistema Integrado de Gestión y teniendo en cuenta la Circular 037 de 2015 se replanteó una nueva clasificación en los niveles de impacto en los que deben categorizarse los riesgos de la siguiente manera:

Tres (3) niveles de Impacto:

1. Moderado
2. Mayor
3. Catastrófico

Así mismo, existen cinco (5) niveles de probabilidad de que ocurra el riesgo:

1. Rara vez
2. Improbable
3. Posible
4. Probable
5. Casi seguro.

La matriz de riesgos de corrupción, se construye basado en los niveles de impacto y de probabilidad.

El Mapa de Riesgos de Corrupción está dirigido a prevenir su ocurrencia, controlarlos y evitarlos y sus acciones atenderán a los siguientes criterios:

-  Dirigidas a controlar la causa de corrupción encontrada.
-  Que no generen nuevos riesgos de corrupción.
-  Viables y oportunas.
-  Que contrarresten varias de las causas que generan el riesgo de corrupción.
-  Que señalen plazos razonables para la implementación de las estrategias

A continuación se detalla el Plan de Acción 2016, para llevar a cabo la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano en su componente de Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

Plan de acción

COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN		ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la política de administración del riesgo que incluye los riesgos de corrupción.	Julio	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
	1.2	Socializar política de administración del riesgo.	Agosto	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Gerentes, Directores y Jefes de Oficina
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Construcción de contexto estratégico.	2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
	2.2	Socializar del contexto estratégico.	2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
	2.3	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Noviembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
Subcomponente / proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Publicar en la página web de la empresa el mapa de los riesgos de corrupción.	Abril	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y Revisión	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.	Abril Agosto Diciembre	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina
	4.2	Publicar en la página web de la empresa el seguimiento de los riesgos de corrupción.	Mayo Septiembre Enero 2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.	Según el Plan de Auditoría	Oficina de Control Interno y Gestión

Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	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.	Abril Mayo Julio Septiembre Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
	6.2	Charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los servidores públicos de la EAB-ESP.	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
	6.3	Campaña de prevención disciplinaria a través de red de medios internos de la EAB – ESP.	Abril Julio Octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	6.4	Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	2017	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE
	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.	Abril Junio Agosto octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Aseora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	6.6	Publicación de editoriales y tips disciplinarios.	Marzo a Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias
Mecanismos de Lucha contra la Corrupción	7.1	Divulgación del link que la Oficina de Investigaciones Disciplinarias tiene en la página de la empresa.	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	7.2	Ejecución del programa de inducción dirigido a los nuevos servidores de la EAB -ESP.	Febrero a Diciembre	Gerencia Corporativa de Gestión Humana
	7.3	Diseño e implementación del programa de reinducción a la EAB -ESP con el fin de buscar apropiación con los nuevos retos de la entidad	Enero - Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana

	emanados del nuevo Plan de Gobierno y Plan General Estratégico 2016-2020.	
--	---	--

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

El monitoreo sobre las causas de los riesgos de corrupción identificados será permanente y el seguimiento a los Mapas de riesgos se realizará por lo menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31, y su publicación se realizará diez (10) días después de cada corte.

1.2 MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá, cuenta con una Oficina de Investigaciones Disciplinarias, por medio de la cual se analizan, investigan y fallan en primera instancia los procesos disciplinarios contra los servidores públicos de la Empresa, mediante la recepción de quejas formuladas por los ciudadanos e informes provenientes de los servidores públicos, por conductas realizadas por los funcionarios de la Empresa que vulneren el Régimen Disciplinario o realicen conductas de corrupción.

La Empresa a través de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias, realiza acciones preventivas en la divulgación de las normas que rigen la acción pública para garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en la Constitución y la Ley.

Plan de acción

COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	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.	Abril Mayo Julio Septiembre Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida
	6.2 Charlas de prevención disciplinaria dirigida a todos los servidores públicos de la EAB-ESP.	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida

	6.3	Campaña de prevención disciplinaria a través de red de medios internos de la EAB – ESP.	Abril Julio Octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	6.4	Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria.	2017	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE
	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.	Abril Junio Agosto octubre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Aseora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	6.6	Publicación de editoriales y tips disciplinarios.	Marzo a Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

1.3 MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

LA EAB - E.S.P cuenta con dos herramientas que le permiten realizar acciones encaminadas a la lucha contra la corrupción, éstas son:

Comité de Ética: La Empresa conformó el Comité de Ética que se constituye en la instancia organizacional encargada de promover y liderar la gestión ética de la EAB-ESP. Este órgano está conformado por miembros del nivel directivo que son responsables de definir los objetivos generales, los planes, programas y proyectos que fortalezcan los principios y valores de la organización y fomentar la transparencia y probidad en todos los servidores públicos de la empresa.

Código de Ética: La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá cuenta con un Código de Conducta aprobado por la Junta Directiva mediante el Acuerdo 06 del año 2007 y actualizado en el año 2009 con el Acuerdo 10. Este documento referencia las conductas y actuaciones que la Empresa promueve en sus servidores públicos a partir de los valores corporativos enunciados por la EAB-ESP y que son insumo esencial para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo, basados en la transparencia, confianza y consistencia de los procesos desarrollados. La empresa se encuentra en el proceso de aprobación y adopción de un nuevo código de ética.

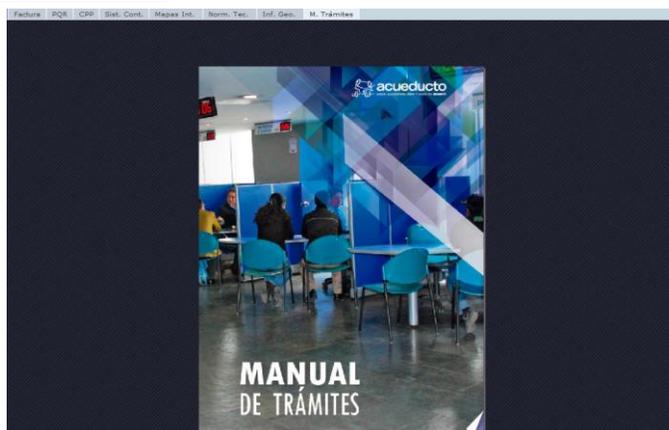
Plan de acción

COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Mecanismos de Lucha contra la Corrupción	7.1 Divulgación del link que la Oficina de Investigaciones Disciplinarias tiene en la página de la empresa.	Abril Agosto Noviembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones
	7.2 Ejecución del programa de inducción dirigido a los nuevos servidores de la EAB -ESP.	Febrero a Diciembre	Gerencia Corporativa de Gestión Humana
	7.3 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.	Enero - Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

Actualmente, la Empresa cuenta con el manual de trámites, documento orientador para nuestros usuarios que guía como proceder para la solicitud de un trámite ante la empresa. Para cada caso el documento especifica el trámite a realizar, la dependencia que lo atiende, los requisitos y pasos a seguir. Este documento se puede consultar en el portar de la empresa www.acueducto.com.co enlace **Servicios → Manual de trámites**.



En la página web de la Empresa se encuentran publicados los trámites que adicionalmente están publicados en el portal Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

El manual de trámites especifica el propósito del trámite, la dependencia que atiende, hacia quién está dirigido, requisitos y documentación, y los pasos a seguir. La Empresa viene trabajando en las mejoras identificadas para la atención al ciudadano, a través de:

-  La implementación de medidas que permiten ofrecer garantías para la prestación del servicio.
-  Desarrollo de actividades con Entidades Distritales como Notariado y Registro, Planeación Distrital, Unidad Administrativa de Catastro Distrital, cumpliendo con lo establecido en la normatividad vigente, aplicándola al desarrollo de la interoperabilidad de las Entidades, con el fin de facilitar al ciudadano la realización de trámites, evitando desplazamientos innecesarios.
-  Desarrollo de aplicaciones para hacer presencia de la EAB-ESP en los Puntos virtuales con la participación en cada una de las actividades del área de tecnología.

Plan de acción

COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	ACTIVIDAD		FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Identificación de trámites	1.1	Verificar el inventario de trámites y verificar registro de los los trámites en el SUIT.	Marzo a Junio	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica
Priorización de tramites (ES UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES CON ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN)	2.1	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.	Marzo a Noviembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica Gerencia de Tecnología
Racionalización de trámites (ANEXO 1). Interoperabilidad	3.1	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 supeditada a la viabilidad tecnológica y financiera.	Fase 1: Marzo - Julio Fase 2: Agosto - Diciembre Fase 3: Enero- Julio 2017	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica Gerencia de Tecnología

	<p>3.2 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.</p>	<p>Diciembre</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección Gestión de Calidad y Procesos</p>
--	---	------------------	--

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés (clientes, proveedores, entre otros) obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia, activando el control social, permitiendo a su vez que las administraciones tomen mejores decisiones que incrementan la efectividad y legitimidad de su ejercicio.

La Dirección de Gestión Comunitaria es el área de la empresa que tiene contacto directo con las comunidades y sus necesidades, siendo el puente natural para resolver conflictos y emergencias sociales que pueden presentarse en el desarrollo de las labores comerciales y las obras de mejoramiento que permanentemente llevamos a cabo.

Atendemos las necesidades de la comunidad a través de nuestros programas: Pedagogía del Agua, Obras para su Beneficio, Participación Ciudadana y Protejamos Juntos.

Se hace necesario establecer un escenario permanente al que se pueda invitar masivamente a nuestros grupos de interés, sin las limitaciones y los desgastes tradicionales, en el que interactuando con la Empresa, el usuario se mantenga bien informado y pueda alimentar el proceso de toma de decisiones, en los temas y acciones que realiza la empresa.

Se garantiza la participación activa para la apropiación ciudadana y la sostenibilidad social, de la información oportuna y la retroalimentación de los usuarios en los macroproyectos que desarrolla la Empresa, a la vez que mediamos en la solución de los conflictos socio-ambientales asociados a los impactos de las obras.

Promovemos y facilitamos espacios para el control social ciudadano en las obras, a la vez que fortalecemos el contacto permanente con los residentes del área de las obras de acueducto y alcantarillado que ejecuta la Empresa.

La empresa también viene efectuando sesiones semanales con los vocales de control en las cuales se tratan los siguientes temas, entre otros:

-  Marco Legal: Constitución, Ley y Código de Policía.
-  Institucional: Imagen Corporativa, Administración Distrital, Entidades de Control, Misión, Historia, Estructura, Valores Corporativos, Transparencia, Servicios, Acciones, Beneficios, Gastos, Retos y Planes de Inversión.
-  Sistemas de Abastecimiento: Fuentes, Embalses, Tasa de Uso.
-  Gobernanza del Agua.
-  Defensoría del usuario.
-  Plan de Ordenamiento territorial.
-  Facturación: Proceso, Elementos, Rangos, conozcamos la factura.
-  Participación y control social en la EAB.
-  Derechos y deberes de los usuarios.

Plan de acción

COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
RENDICIÓN DE CUENTAS	1.1	Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio.	Bimestral
	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.	Trimestral
	1.3	Realizar campaña Pedagógica: Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB.	Anual
	1.4	Realizar campaña interna para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Anual
	1.5	Participar en Congresos sectoriales.	Anual
			Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones

	1.6	Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.	Semestral	
	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.	Trimestral	Gerencia Corporativa Ambiental
	1.8	Realizar audiencias públicas para el diseño de proyectos de alto impacto.	Diciembre	Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro
	1.9	Elaborar y publicar informe en la Página Web "Rendición de Cuentas EAB - ESP 2015".	Junio	Dirección de Planeación y Control Resultados Corporativos

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

4. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá ESP ha fortalecido la atención de sus usuarios a través de recursos humanos con buenas calidades y capacidades, procesos y procedimientos apropiados y con el Sistema de información empresarial, el cual tiene integrados módulos y abarca la mayoría de los aspectos de la administración empresarial; así mismo, un sistema de correspondencia, un portal de internet www.acueducto.com.co y la adecuada prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado a nuestros usuarios a través de los siguientes canales de atención:

Canal Presencial

A través de la instalación de cinco (5) sedes propias situadas en diferentes zonas de la ciudad y no menos de treinta y ocho (38) funcionarios asignados a estos puntos, se atiende a sus usuarios, equipadas con herramientas tecnológicas para la atención eficiente a los requerimientos de los usuarios. En los puntos de atención se ofrecen los siguientes servicios:

-  Consulta Internet por kioscos multimedia
-  Atención de reclamos
-  Atención especial discapacitados

-  Entrega de duplicados de factura
-  Atención a Urbanizadores y Constructores
-  Atención solicitudes individuales
-  Atención para radicación de escritos en medio físico, entre otros.

Estos puntos cumplen con una labor fundamental en la divulgación institucional, pues el punto de atención es el lugar donde se da a conocer la Empresa, se muestran sus procesos y se educa al usuario sobre los elementos del sistema. Los puntos de atención de la Empresa están conformados por tres secciones y/o accesos:

- **Atención virtual**, donde el ciudadano puede efectuar consultas y transacciones de manera electrónica.
- **Atención al público**, donde se encuentran, la atención personalizada, el área de espera, el muro de divulgación.
- **Oficinas área de trabajo de funcionarios cuya relación con el público no es directa**, también atención especializada como la de urbanizadores y usuarios especiales.

Adicionalmente a los puntos de atención de la Empresa, se cuenta con diecinueve (19) puntos de atención dispuestos y administrados por la Alcaldía Mayor denominados CADE y SuperCADE.

Canal Virtual: www.acueducto.com.co, chat y mensajería de texto SMS

Utilizando las tecnologías de la información, la Empresa pone a disposición de los usuarios, proveedores, vocales de control y en general todos los grupos de interés la página www.acueducto.com.co las 24 horas, durante los 365 días del año. Aquí se pueden presentar, a través de la inscripción del registro de usuarios, las peticiones, quejas y reclamaciones y la copia de la factura. La página dispone de la consulta de cualquier tipo de información importante y relacionada con los servicios que se prestan, así como el servicio de chat permanente.

De otra parte, se actualiza en forma permanente el manual de Trámites en cada uno de los portales Gobierno en Línea, página de la Alcaldía Mayor de Bogotá y portal de la Empresa, siguiendo los lineamientos de la Ley 963 de 2005, de manera coordinada con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este canal ha facilitado la consulta de los usuarios, evitando desplazamientos innecesarios, ahorro de dinero y optimización de tiempo.

Adicional a lo anterior, la Empresa realiza comunicación con los usuarios a través de un canal de comunicación unidireccional llamado Mensajería de texto SMS (Short Message Sending), donde informa a los usuarios a través de su número celular registrado, datos de interés que tengan que ver con la factura y el servicio que presta la Empresa. En este momento se está haciendo uso de este canal como recordatorio para el segmento de usuarios que tienen pendiente el pago de su factura o tienen cartera vencida.

Canal Call Center: Acualínea gratuita de atención al usuario

La **Acualínea** permite la comunicación gratuita, permanente y directa con los usuarios 7X24 y 365 días al año a través del abreviado 116 y fuera del país corresponde a la línea de atención **01 8000 116 007**. Este canal está dedicado a la atención de las peticiones, requerimientos y reclamos de los usuarios vinculados y/o futuros a través de un sistema audio respuesta y de asesores de servicio con disponibilidad las 24 horas del día, 7 días a la semana y todos los días del año. Estos puntos se especializan en los siguientes temas:

- **Información:** Temas de cortes programados, información básica de la factura, periodos de facturación y demás de la Empresa (reclamos operación y mantenimiento alcantarillado, daños en redes y cortes de servicio, orientación al usuario en puntos de pago, trámites, consulta de factura, entre otros).
- **Peticiones, Quejas y Reclamos de Facturación:** Solicitudes sobre temas comerciales asociados a la factura.

Canal Defensoría del Ciudadano

Los objetivos primordiales se fundamentan en ser vocero de los ciudadanos para la protección de sus derechos, conocer y hacer seguimiento en forma objetiva de los requerimientos o quejas de los ciudadanos por el posible incumplimiento de las normas legales externas o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que presta la empresa, promover y divulgar entre los ciudadanos la figura del Defensor del Ciudadano y el alcance de sus actividades, sugerir y proponer estrategias para el mejoramiento de la atención y el servicio a los ciudadanos.

La Dirección de Apoyo Comercial estableció con el apoyo de la Dirección de Calidad y Procesos la Misión, Visión, Valores y Política del Defensor del Ciudadano, la cual se encuentra publicada en la página web www.acueducto.com.co enlace **Servicios** enlace **Defensoría del ciudadano**.

La oficina de la Defensoría del Ciudadano atiende la sede principal de la Empresa, para la atención personalizada a los ciudadanos con la siguiente ubicación:

Dirección: Av. Calle 24 No. 37-15 Primer Piso

Teléfono: 3447702 - 3447298

Correo electrónico: defensoriaciudadano@acueducto.com.co

Horario: Lunes - Viernes 08:00 a.m. a 12:00 m y 01:00 p.m. a 04:00 p.m.

Para atender los puntos anteriormente mencionados, la Empresa viene realizando las siguientes acciones:

-  Para ofrecer una mejor atención a los usuarios realiza año a año el mantenimiento de la certificación de calidad ISO 9001-2008, enfocada en la mejora continua de los procesos de atención al cliente y gestión comercial, para ello realizó la mejora en el subproceso “Atención al Cliente” a través de la actualización del mismo alineado con la Ley 1437 de 2011.
-  Se implementó el Procedimiento “Defensoría del Ciudadano”, el cual incluye formatos de solicitud de la Defensoría del Usuario y el Buzón de Sugerencias publicados en la página web www.acueducto.com.co enlace Servicios Defensoría del Ciudadano.
-  Se fortaleció el Manual para la atención de las Peticiones Quejas y Reclamos y Recursos presentados por los ciudadanos(as) o usuarios(as) con énfasis en los diferentes canales de atención alineado al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 con el acto administrativo Resolución 476 de 2012.
-  Se implementó el formato de Buzón de sugerencias y felicitaciones y se están consolidando las fortalezas y debilidades que en el proceso de atención al cliente tiene la empresa desde el punto de vista del ciudadano, para así generar propuestas de mejora en los procesos.

Plan de acción

COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
--	-----------	---------------------	-------------

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	<p>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.</p> <p>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>	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
	2.2	Estrategia Apps. Oficina Móvil Incluyendo nuevos servicios enfocados a la prestación del servicio al ciudadano.	Diciembre	Gerencia de Tecnología
	2.3	Estrategia Apps .Aplicativo Reporte de Daños. Incluyendo nuevas funcionalidades de reporte de nuevas averías.	Septiembre	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	<p>1. Fortalecer la competencia de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación.</p> <p>2. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura del servicio al interior de la Entidad.</p> <p>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.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Verificar el Manual de PQRs.	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de la encuesta de percepción.	Julio a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
	5.2	Caracterización de los ciudadanos, Usuarios y grupos de interés.	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Gestión Humana

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá E.S.P, en el proceso de implementación de la Ley de Transparencia y la estrategia nacional del Ministerio de las TIC “Gobierno en Línea”, ha realizado la conformación del Comité de Gobierno en Línea y de un plan de actividades enfocadas a mejorar la transparencia y el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, haciendo un uso adecuado de la tecnología.

Con el desarrollo de dicha estrategia la EAB E.S.P quiere construir una empresa más transparente y participativa, donde los ciudadanos incidan activamente en la toma de decisiones por intermedio de las TIC.

Para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, la Empresa adelantó la encuesta de diagnóstico en la cual se encontraron las brechas que ahora nos permiten identificar las acciones a realizarse para el 2016 y avanzar en su implementación.

Plan de acción

COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la matriz de Autodiagnóstico.	Mayo	Dirección de Resultados Corporativos
	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 normatividades vigentes en relación a Gobierno en Línea.	Diciembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos - Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
	1.3	Habilitar los canales electrónicos de manera que permita conocer las opiniones, sugerencias y aportes de los usuarios.	Según el Plan de Dirección de Gobierno en Línea	Gerencia de Tecnología
	1.4	Ejecutar el Plan de acción para la Implementación de Gobierno en Línea, Antitrámites y Transparencia.	Enero a Diciembre	Gerencia de Tecnología
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisar y actualizar el procedimiento administración de correspondencia.	Julio	Dir. Servicios Administrativos
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización del inventario de activos de Información, trabajo conjunto con las áreas responsables	Octubre	Dir. Servicios Administrativos Dir. Informática Áreas responsables de cada proceso

	3.2	Revisión de procedimientos que soporten la gestión de activos de información.	Diciembre	Dir. Servicios Administrativos Dir. Informática Dir. Calidad y Procesos
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Revisar la aplicación del manual de imagen de corporativa comunicaciones (tamaño letra, formatos, modo).	Abril - Diciembre	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones Gerencia Gestión Humana y Administrativa
	4.2	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas discapacitadas en los puntos de atención al ciudadano de la EAB ESP.	Enero - Diciembre 2017	Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Entrenamiento en cierre de actividades en CORI a las áreas responsables de los requerimientos a la Empresa.	Abril Agosto Diciembre	Dirección Servicios Administrativos
	5.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia.	Diciembre	Dirección de Servicios Administración Dir. Informática
	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.	Septiembre Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente / Dirección de Apoyo Comercial
	5.4	Socialización del informe de gestión del Call center.	Abril Julio Octubre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente / Dirección de Apoyo Comercial
	5.5	Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Junio 2017	Dirección Servicios Administrativos Dirección Informática

**El área comercial de la EAB verificará el cumplimiento de los puntos de atención en relación a criterios de accesibilidad.*

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

6. INICIATIVAS ADICIONALES - PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Por la naturaleza de la empresa, al ser pública y prestadora de servicios públicos, las actividades de participación ciudadana hacen parte de la gestión diaria que la EAB realiza con los distintos grupos de interés. Durante el 2015 se documentó y aprobó el procedimiento M4EE0507P - Planeación de las estrategias de lucha contra la corrupción,

atención al ciudadano y participación ciudadana, en el cual se establece las actividades para armonizar las estrategias y planes orientados a promover de forma permanente la transparencia, el servicio al ciudadano y la participación ciudadana incidente en la gestión institucional e incorporar sus resultados en los procesos e intervenciones de la Empresa, con el fin de mejorar los canales y mecanismos de participación ciudadana y visibilizar el accionar de la gestión pública empresarial.

Plan de acción

COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1.1 Programa de aporte productivo de los comités de desarrollo y control social. (Vocales de control).	Febrero a Noviembre	Dirección de Gestión Comunitaria
	1.2 Comités de veeduría Ciudadana en intervenciones.	Enero a Diciembre	Dirección Gestión Comunitaria
	1.3 Generación y fortalecimiento de espacios de participación ciudadana encaminadas a la recuperación y apropiación del sistema hídrico de la ciudad.	Junio Diciembre	Gerencia Corporativa Ambiental
	1.4 Adelantar procesos de sensibilización y educación ciudadano que contribuyan a la recuperación y sostenibilidad del recurso hídrico y sus ecosistemas asociados.	Junio Diciembre	
	1.5 Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo.	2017	Secretaria General
	1.6 Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	Enero a Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana
	1.7 Firma del compromiso ético individual.	2017	Secretaria General
	1.8 Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación.	2017	

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

7. Anexo 1. Racionalización de trámites



ANEXO 1.
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ ESP
 ::: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN:::

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES - ANEXO 1			
Nombre de la Entidad	EAB ESP		Año Vigencia: 2016
Departamento :	CUNDINAMARCA		Nivel: Descentralizado
Municipio:	BOGOTA DE		

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION										
No	Nombre del tramite, Proceso o Procedimiento	Tipo de accion	Tipo de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al tramite, proceso o procedimiento	Situación propuesta	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
									Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	Administrativa y/o tecnologica	Formularios descargables y diligenciables		La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés . Fase 1 y 2	Formularios descargables y diligenciables	Eliminación del traslado a la Entidad Ahorro del tiempo de servicio Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	GERENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE, GERENCIA DE TECNOLOGIA y ASESORIA LEGAL	01/03/2016	31/12/2016
2	Suspension del Servicio Público	Administrativa y/o tecnologica	Formularios descargables y diligenciables		La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés . Fase 1 y 2	Formularios descargables y diligenciables	Eliminación del traslado a la Entidad Ahorro del tiempo de servicio Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	GCSC, GERENCIA DE TECNOLOGIA y ASESORIA LEGAL	01/03/2016	31/12/2016
3	Instalacion, mantenimiento o reparacion de medidores.	Administrativa y/o tecnologica	Formularios descargables y diligenciables		La entidad pone los formularios para la realización de trámites y servicios a disposición de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés . Fase 1 y 2	Formularios descargables y diligenciables	eliminación del traslado a la Entidad Ahorro del tiempo de servicio Mejora en los tiempos de espera. Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los ciudadanos del trámite.	GCSC, GERENCIA DE TECNOLOGIA y ASESORIA LEGAL	01/03/2016	31/12/2016
4										
5										
6										

Fuente: Dirección de Apoyo Comercial EAB-ESP 2016.

Tabla 1. Control de cambios del PAAC 2016 Versión 3 (31 de Agosto de 2016):

Fecha	Numeral afectado	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión
31/08/16	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Se revaluó la fecha en el Plan de mejoramiento del proceso Gestión de la Estrategia "Revisar y ajustar la política de administración del riesgo que incluye los riesgos de corrupción", identificado con el código M4EE136. Fecha anterior: abril. Fecha actual: agosto.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	3
31/08/16	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Se revaluó la fecha en el Plan de mejoramiento del proceso Gestión de la Estrategia, "Socializar política de administración del riesgo", identificado con el código M4EE137. Fecha anterior: abril. Fecha actual: septiembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	3
31/08/16	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Vencimiento en la fecha de ejecución. Se revaluó la fecha en el Plan de mejoramiento Gestión de la Estrategia "Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción", identificado con el código M4EE138. Fecha anterior: abril. Fecha actual: noviembre.	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	3
31/08/16	COMPONENTE 4 RENDICIÓN DE CUENTAS	Se revaluó la fecha en el Plan de mejoramiento Gestión de la Estrategia "Elaborar y publicar informe en la Página Web "Rendición de Cuentas EAB - ESP 2015", identificado con el código M4EE139. Fecha anterior: abril Fecha actual: junio.	Dirección de Planeación y Control Resultados Corporativos	3
31/08/16	COMPONENTE 6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Solicitud reprogramación fecha por parte de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa a través del Memorando Interno 1410001-2016-5487 del 5 de agosto de 2016, en la actividad "Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB – ESP" mediante acto administrativo. Fecha anterior: junio. Fecha actual: diciembre.	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	3
31/08/16	COMPONENTE 6 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Solicitud reprogramación fecha por parte de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa a través del Memorando Interno 1410001-2016-5487 del 5 de agosto de 2016, en la actividad "Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos". Fecha anterior: septiembre. Fecha actual: noviembre.	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	3
31/08/16	COMPONENTE 6	Solicitud reprogramación fecha por parte de la	Gerencia	3

	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa a través del Memorando Interno 1410001-2016-5487 del 5 de agosto de 2016, en la actividad "Firma del compromiso ético individual". Fecha anterior: julio. Fecha actual: diciembre.	Corporativa de Gestión Humana	
--	--------------------------------	---	-------------------------------	--

Tabla 2. Control de cambios del PAAC 2016 Versión 4 (30 de Diciembre de 2016):

Fecha Solicitud	Numeral afectado	Descripción del cambio	Responsable del cambio	Versión
14/12/2016	COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Se trasladaron las siguientes actividades de la Gerencia de Gestión Humana a Secretaria General, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7647: <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo. - Firma del compromiso ético individual. - Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación. 	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	4
19-12-2016	COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES Participación Ciudadana	Se reprogramó la fecha de ejecución de las siguientes actividades, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1110-2016-734: <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo. - Firma del compromiso ético individual. - Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación. Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha reprogramada: 2017.	Secretaria General	4
21/12/16	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Se reprogramó la fecha de ejecución de las siguientes actividades, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 12500-2016-1344 y correo electrónico del Director de Calidad y Procesos el día 30/12/2016: <ul style="list-style-type: none"> - Construcción de contexto estratégico. - Socializar del contexto estratégico. 	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	4

		Fecha anterior: Septiembre y Octubre respectivamente. Fecha reprogramada: 2017.		
22/12/2016	COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Racionalización de trámites (ANEXO 1). Interoperabilidad	Se reprogramó la fecha de ejecución de las siguientes actividades, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 26500-2016-00361: 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 supeditada a la viabilidad tecnológica y financiera. Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha reprogramada: 2017.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica Gerencia de Tecnología	4
22/12/2016	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo al correo enviado por la Jefe de la Oficina de Investigaciones Disciplinarias: - 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. Fecha anterior: Noviembre 2016 Fecha reprogramada: Diciembre 2016	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	
28/12/2016	COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Se modificó la descripción de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 3040001-2016-2746: - Verificar el Manual de PQRs.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	4
29/12/2016	COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Campañas de prevención y lucha contra la corrupción	Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708: - Virtualización de la capacitación en materia disciplinaria. Fecha anterior: Septiembre 2016 Fecha reprogramada: 2017.	Oficina de Investigaciones Disciplinarias Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Dirección Sistema de Información Empresarial - SIE	4

29/12/2016	<p>COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Mecanismos de Lucha contra la Corrupción</p>	<p>Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Fecha anterior: Marzo a Diciembre 2016 Fecha reprogramada: Enero - Diciembre 2017.</p>		
29/12/2016	<p>COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO Subcomponente 3 Talento humano</p>	<p>Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Fecha anterior: Marzo a Diciembre 2016 Fecha reprogramada: Enero a Diciembre 2017.</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Gestión Humana.</p>	4
29/12/2016	<p>COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando 1410001-2016-7708:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas discapacitadas en los puntos de atención al ciudadano de la EAB ESP. <p>Fecha anterior: Diciembre 2016 Fecha reprogramada: Enero - Diciembre 2017.</p>	<p>Dirección Servicios Administrativos Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>	4
29/12/2016	<p>COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES</p>	<p>Se reprogramó la fecha de ejecución de la siguiente actividad, de acuerdo a la solicitud realizada en el memorando</p>	<p>Gerencia Corporativa de Gestión</p>	4

	Participación Ciudadana	1410001-2016-7708: - Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos. Fecha anterior: Noviembre 2016 Fecha reprogramada: Enero a Diciembre 2017.	Humana	
--	--------------------------------	--	--------	--