

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ**

**EAAB-ESP**  
 :::PAAC Vigencia 2019 :::  
 Versión 4



**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB 2019**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB 2019								
COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
<b>Subcomponente 1.</b> Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar la política de Administración de Riesgos y Oportunidades.	1 revisión de política de Administración de Riesgos y Oportunidades.	N/A	1-sep	30-sep	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios de las áreas
	1.2	Socializar de la política de Administración de Riesgos de proceso y corrupción (Si aplican cambios).	100% de los procesos	(Procesos con socialización / Total procesos) *100	1-dic	31-dic	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios de las áreas
<b>Subcomponente 2.</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar Inventario inicial de riesgos de corrupción para el 2019 (Aplicando anonimización de controles).	1 matriz de riesgos de corrupción	N/A	1-ene	31-ene	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área
	2.2	Revisar y documentar la identificación del contexto del proceso.	100% de los procesos	(Procesos con contexto / Total procesos) *100	1-jun	30-jun	Dirección Gestión de Calidad y Procesos / Líderes de todos los procesos	Recursos propios de las áreas
	2.3	Revisar y ajustar los riesgos de corrupción (cuando aplique).	100% de los procesos que apliquen cambios	(Procesos con revisión / Total procesos que aplica ajuste) *100	1-dic	31-dic	Dirección Gestión de Calidad y Procesos / Líderes de todos los procesos	Recursos propios de las áreas
<b>Subcomponente 3.</b> Consulta y Divulgación	3.1	Socializar la propuesta de mapa de riesgos de corrupción 2019 en los canales internos y externos para retroalimentación de los grupos de interés.	100% Análisis de observaciones recibidas frente al mapa de riesgos.	(Observaciones analizadas / Observaciones recibidas) *100	1-ene	31-ene	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área
<b>Subcomponente 4.</b> Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar autoseguimiento (1a línea de defensa) a los planes de tratamiento de los riesgos de corrupción.	Autoseguimiento trimestral a los planes de tratamiento de los riesgos de corrupción (1a línea de defensa).	(No. Autoseguimientos realizados / No. Autoseguimientos planificados) *100	1-abr 1-jul 1-oct	10-abr 11-jul 10-oct	Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Recursos propios de las áreas
	4.2	Elaborar informe ejecutivo de seguimiento (2a línea de defensa) a los planes de tratamiento de riesgos de corrupción. Según los cortes establecidos en el procedimiento.	Informe de seguimiento a planes de tratamiento de riesgos de corrupción (2a línea de defensa).	(No. Informe realizado/ No. Informes planificados) *100	1-may 1-ago 1-nov	30-may 31-ago 30-nov	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área
	4.3	Publicar el autoseguimiento de los planes de tratamiento de los riesgos de corrupción en el portal web. (1a línea de defensa).	Publicaciones realizadas sobre el autoseguimiento de planes de tratamientos de riesgo de corrupción. (1a línea de defensa).	(No. Publicaciones realizadas / No. Publicaciones planificadas) *100	11-abr 12-jul 11-oct	30-abr 31-jul 31-oct	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Recursos propios del área
<b>Subcomponente 5.</b> Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento a la gestión del riesgo de corrupción, verificando la efectividad de los controles. (3a línea de defensa)	Informes de seguimiento. (3a línea de defensa)	(No. Informes realizados / No. Informes planificados) *100	2-ene, 2-may, 1-Sep	16-ene, 15-may, 13-Sep	Oficina de Control Interno y Gestión	Recursos propios del área
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
<b>FASE 2.</b> Priorización de trámites	2.1	Continuar con la intervención de los trámites propuestos en la fase de racionalización.	Implementación de los formularios descargables y diligenciables en los 3 trámites. 1. Cambios en la clase de uso. 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	(No. Formularios implementados / Total de formularios a implementar) *100	1-jun	30-jun	Éxito: Dirección Apoyo Comercial Influencia: Dirección Servicios de Informática y Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas
<b>FASE 3.</b> Racionalización de trámites	3.1	Racionalización de trámites: (ANEXO 1) Continuar con la parte final de la Implementación de formularios descargables y diligenciables, para los siguientes trámites: 1. Cambios en la clase de uso 2. Suspensión del servicio Público. 3. Instalación, mantenimiento o reparación de medidores.	Desarrollo y puesta en producción de los tres (3) trámites en la página web de la EAAB-ESP.	(No. Formularios descargables y diligenciables en página web / Total de formularios a descargar y diligenciar en página web) *100	1-jun	30-jun	Éxito: Dirección Servicios de Informática Influencia: Dirección Apoyo Comercial y Gerencia Jurídica	Recurso humano en las áreas
	3.2	Racionalización de trámites: (ANEXO 1) Identificar y registrar las acciones de racionalización relacionadas con los trámites de la cadena de Urbanismo y Construcción, una vez se actualice el Reglamento de Urbanizadores y Constructores.	1. Actualización del reglamento de Urbanizadores y Constructores. 2. Inscribir y actualizar los trámites en el SUIIT. 3. Registrar en el módulo de racionalización del SUIIT la acciones de racionalización correspondientes.	(No. Acciones de racionalización propuestas) / (No. De Acciones de racionalización cumplida) * 100	29-ago	31-oct	Dirección Apoyo Técnico	Recurso humano en las áreas

<b>FASE 4.</b> Interoperabilidad	4.1	Realizar las actividades para lograr el nivel 2 del "Proceso de Notificación" en el Marco de la interoperabilidad, que incluye el uso de forma correcta el lenguaje común de intercambio de información en el trámite identificado.	Lograr el nivel 2 del trámite que se identifique.	Trámite con nivel de notificación 2 / Trámite identificado	1-ago, 1-nov	31-ago, 30-nov	Éxito: Dirección de Apoyo Comercial Influencia: Dirección Servicios de Informática	Recurso humano en las áreas
-------------------------------------	-----	---	---	--	-----------------	-------------------	---	-----------------------------

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>Subcomponente 1.</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible (Etapa de ejecución)	1.1	Realizar la actualización de los contenidos de la página Web de la EAAB-ESP con información de interés público.	Actualizaciones de la página web página Web (Informes). Esta información es actualizada según lo remitido por cada área responsable de los diferentes temas.	(No. Actualizaciones de la página web realizadas / No. Actualizaciones de la página web solicitadas por las áreas EAAB) *100	2-ene	31-dic	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos propios
	1.2	Entregar información permanente a los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta la empresa que impacten a los grupos de interés.	Piezas de comunicación, boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, acompañamiento a medios	N/A	2-ene	31-dic	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos propios
	1.3	Realizar campaña pedagógica de la EAAB-ESP relacionada con la prestación de los servicios de la Empresa.	Piezas de la Campaña y Plan de medios	(No. Campañas realizadas / No. Campañas planeadas) *100	1-nov	30-nov	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Financieros
	1.4	Informar a usuarios internos y externos cambios en normatividad por el cambio de vigencia.	Documento	N/A	2-ene	31-ene	Gerencia Financiera	Recursos propios
	1.5	Actualizar y publicar la información de riesgo crediticio en la página web de la Empresa	Informe de riesgo crediticio actualizado y publicado en la página web.	(No. Informes de riesgo crediticio actualizados y publicados en la página web / Total de Informes de riesgo crediticio a actualizar y publicar en la página web)*100	1-feb, 1-ago	28-feb, 3-ago	Gerencia Financiera	Recursos propios
	1.6	Suministrar y actualizar el Informe de Ejecución presupuestal Ingresos, Gastos e Inversión mensual.	Informes de ejecución presupuestal actualizados y publicados en la página web.	(No. Informes de ejecución presupuestal actualizados y publicados en la página web / Total de Informes de ejecución presupuestal a actualizar y publicar en la página web) *100	2-ene	31-dic	Gerencia Financiera	Recursos propios
	1.7	Elaborar y publicar el informe de Defensa Judicial en la página web, para consulta de los grupos de interés	Informe publicado en la Sección de Transparencia de la Página web de la Empresa	(No. Informes realizados /No. informes planificados) *100	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-dic	31-mar, 30-jun, 30-sep, 31-dic	Oficina de Representación Judicial y Actuación Administrativa	Recursos propios
	1.8	Elaborar y publicar el informe de gestión de de la EAAB-ESP 2018.	Informe de Gestión EAAB 2018.	N/A	2-ene	31-ene	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
	1.9	Crear un espacio en la página web de Rendición de Cuentas, donde se visualice la contribución a los Derechos Humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Gestión Empresarial.	Espacio Rendición de Cuentas 2019 página web.	N/A	1-sep	30-sep	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
2.1	Realizar una sesión de la cámara de acueducto y alcantarillado de ANDESCO en instalaciones insignia de la Empresa para transferir conocimiento y buenas prácticas de nuestra gestión y socializar un tema de trascendencia sectorial.	Sesión de cámara realizada en instalaciones insignia de la Empresa	(Empresas asistentes/promedio de empresas asistentes a las sesiones de la cámara de acueducto y alcantarillado en el 2018) *100	1-feb	28-feb	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Recursos propios	
2.2	Participar en la Rendición de Cuentas del sector Hábitat de la gestión 2018.	1 mesa de diálogo y/o evento de Rendición de cuentas del sector Hábitat.	N/A	1-mar	31-mar	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios	
2.3	Realizar acompañamiento institucional de la celebración del Día del Río Bogotá.	Piezas comunicativas	100% de ejecución de la actividad de celebración.	1-may	31-may	Dirección Red Troncal	Recursos propios	
2.4	Desarrollar actividades de gestión socioambiental en el marco de las intervenciones que se adelanten para la recuperación y sostenibilidad del sistema hídrico y el saneamiento ambiental, a través de programas de información y comunicación, participación y educación ambiental.	Informes de actividades de información y comunicación, participación, educación ambiental desarrolladas.	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	1-abr, 1-ago, 1-dic	30-abr, 31-ago, 31-dic	Éxito: Gerencia Corporativa Ambiental Influencia: Gerencia de Servicio al Cliente (Zonas y Dirección Gestión Comunitaria)	Recursos propios	

<b>Subcomponente 2.</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones <i>(Etapa de ejecución)</i>	2.5	Realizar actividades de gestión social en los procesos comerciales y operativos.	Informe de actividades de gestión social en los procesos comerciales y operativos.	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	2-ene	31-dic	Éxito: Dirección Gestión Comunitaria Influencia: Gerencias Servicio al Cliente (zonas 1,2,3,4, y 5)	Recursos propios
	2.6	Realizar actividades de gestión social para mitigar impactos en intervenciones en el marco de la norma de servicio (NS 038) de la EAAB-ESP.	Informe actividades de gestión social para mitigar impactos en intervenciones en el marco de la norma de servicio.	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	2-ene	31-dic	Éxito: Dirección Gestión Comunitaria Influencia: Gerencias Servicio al Cliente (zonas 1,2,3,4, y 5)	Recursos propios
	2.7	Participar en espacios de coordinación interinstitucional (local y distrital).	Informe espacios de coordinación interinstitucional	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	2-ene	31-dic	Éxito: Dirección Gestión Comunitaria Influencia: Gerencias Servicio al Cliente (zonas 1,2,3,4, y 5)	Recursos propios
	2.8	Apoyar a los Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios (Vocales).	Informe con temas tratados, documentos propuestos y número asistentes. Listas de asistencia de las reuniones con vocales.	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	1-feb	30-nov	Dirección Gestión Comunitaria	Recursos propios
	2.9	Promover la conformación de Comités de Veeduría de intervenciones.	Informe Comité de Veeduría de Intervenciones.	(No. Informes elaborados/ No. Informes planeados) *100	2-ene	31-dic	Dirección Gestión Comunitaria	Recursos propios
	2.10	Realizar encuentros de gestión EAAB-ESP al grupo de interés medios de comunicación.	Documento de los encuentros realizados.	N/A	1-jun 1-sep, 1-dic	30-jun, 30-sep, 31-dic	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos propios
	2.11	Coordinar la participación con imagen corporativa en eventos institucionales y/o sectoriales con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la EAAB-ESP.	Documento de relación de la presencia de imagen corporativa en los eventos.	N/A	1-nov	30-nov	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos Financieros
	2.12	Socializar los proyectos Corredores Ambientales a grupos de interés.	Jornadas de Socialización (6) proyectos. Listados de asistencia	(No. Socializaciones realizadas / No. Socializaciones programadas) *100	1-dic	31-dic	Gerencia Corporativa de Sistema Maestro	Recursos propios
	2.13	Realizar evento de Rendición de Cuentas al grupo de interés Colaboradores (Empleados Públicos, Trabajadores Oficiales, Pasantes y Aprendices).	Informe del evento de rendición de cuentas a colaboradores 2019. Incluye la rendición del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Informe	1-dic	31-dic	Éxito: Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Influencia: Dirección Salud	Recursos propios
	<b>Subcomponente 3.</b> Responsabilidad <i>(Etapa de ejecución)</i>	3.1	Aplicar encuesta de satisfacción del grupo de interés "medios de comunicación.	Encuesta aplicada e informe de análisis con resultados y acciones de mejora si se requiere.	% Nivel de satisfacción	1-dic	31-dic	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
3.2		Aplicar encuesta de percepción PTAR para el área de influencia directa(Lisboa- santa Cecilia- cortijo y ciudadela Colsubsidio)	Encuesta aplicada e informe de análisis con resultados y acciones de mejora si se requiere.	(Encuestas realizadas / Encuestas planeadas a ejecutar)	2-ene, 1-jul	31-ene, 31-jul	Dirección Red Troncal	Recursos propios
3.3		Aplicar encuesta de percepción de proceso precontractual al 5% de las invitaciones publicas adelantadas en el periodo de revisión	Resultados de la encuesta aplicada y acciones de mejora si se requiere.	(No. Participantes encuestados / No. Invitaciones publicas adelantadas) *100	1-oct	31-oct	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios
3.4		Aplicar la encuesta de satisfacción del evento de rendición de cuentas al grupos de interés "Colaboradores" .	Informe del evento de rendición de cuentas a colaboradores con los resultados de la encuesta y acciones de mejora si se requiere.	Informe	1-dic	31-dic	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios
3.5		Aplicar Encuesta de percepción grupo de interés "Competencia".	Encuesta aplicada, socialización de informe de análisis de los resultados y acciones de mejora (si aplican).	% Nivel de percepción	1-feb	28-feb	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Recursos propios
3.6		Realizar reunión de sensibilización a contratistas, consultores, interventores y supervisores de Contratos.	Evento de sensibilización.	N/A	1-feb	28-feb	Dirección Red Matriz Acueducto	Recursos propios
<b>Subcomponente 4.</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional <i>(Etapa seguimiento y evaluación)</i>	4.1	Elaborar informe de resultados de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas.	Informe anual de la estrategia de rendición de cuentas 2019.	N/A	23-dic	31-dic	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
<b>Subcomponente 1.</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Continuar con la socialización y divulgación a nivel interno el rol de la Defensoría del Ciudadano como figura líder que dicta los lineamientos de la debida implementación de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano	Institucionalizar la Defensoría del Ciudadano, como la dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior de la EAAB-ESP y que dependa de la Alta Gerencia.	Informe	1-mar, 1-jul, 1-nov	31-mar, 31-jul, 30-nov	Dirección Apoyo Comercial	Recursos propios
	2.1	Implementar la señalización Braille en los cinco puntos de atención de las zonas de servicio.	Informe de la implementación de la señalización en braille.	Informe	1-nov	30-nov	Dirección Servicios Administrativos	Recursos de funcionamiento: \$90 millones
<b>Subcomponente 2.</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Actualizar el sistema de turnos inteligentes de la entidad - Digitumos.	Contratación y ejecución de turnadores Experiencia al cliente (Digitumos).	N/A	1-oct	31-oct	Éxito: Dirección Servicios de Informática Influencia: Dirección Apoyo Comercial	Recursos propios
	2.3	Realizar diagnóstico para la implementación de la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial, de acuerdo con el Decreto 1166 de 2016.	Documento diagnóstico peticiones verbales en lenguas nativas o dialecto oficial de la EAAB-ESP.	Informe	1-mar	30-jun	Dirección Apoyo Comercial	Recursos propios
	2.4	Realizar inspecciones de control, a través de revistas en los Puntos de atención por parte del personal de supervisión.	Inspecciones de Control realizadas.	(No. Inspecciones de control realizadas / No. Inspecciones de control programadas)*100	1-mar	30-jun	Dirección Seguridad	Recursos propios
	3.1	Realizar campañas internas para promover y fortalecer la cultura del servicio, valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Campañas / Piezas comunicativas.	N/A	1-jun, 1-sep, 1-nov	30-jun, 30-sep, 30-nov	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos propios
<b>Subcomponente 3.</b> Talento Humano	3.2	Sensibilizar e incentivar a funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014 y sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), Ley 1474 de 2011, en los espacios de inducción y reincidencia.	Presentación y listas de asistencia.	N/A	1-jun, 1-nov	30-jun, 30-nov	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
	3.3	Entrenar al personal de vigilancia que cubre los puntos de atención en promoción y fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano.	Cronograma de entrenamiento y listas de asistencia del entrenamiento del 100% del personal de vigilancia que cubre los puntos de atención de la EAAB.	N/A	1-feb	31-dic	Dirección Seguridad	Recursos propios
	3.4	Capacitar al personal de seguridad en Derechos Humanos.	Presentación y listas de asistencia de la capacitación.	N/A	1-abr, 1-ago	30-abr, 31-ago	Dirección Seguridad	Recursos propios
	3.5	Entrenar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con énfasis en el Procedimiento M4MU0501P: Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa, y en el Manual del Servicio al Ciudadano, PPDSC, Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015, entre otros.	Informe semestral de los eventos de capacitación y entrenamiento realizados.	Informe	1-jun, 1-nov	30-jun, 30-nov	Éxito: Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Influencia: Dirección de Apoyo Comercial, Gerentes de Zonas	Recursos propios
	3.6	Generar espacios de sensibilización a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos en promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.	Informe semestral de los espacios de sensibilización realizados.	Informe	1-jun, 1-nov	30-jun, 30-nov	Éxito: Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Influencia: Dirección de Apoyo Comercial, Gerentes de Zona	Recursos propios
	3.7	Formalizar la metodología para la implementación del plan incentivos	Propuesta metodológica del plan de incentivos	Documento	1-dic	31-dic	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios
	3.8	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)*100	1-nov	30-nov	Dirección de Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	3.9	Divulgar el plan de acción que define los compromisos de la EAAB-ESP frente a la implementación de la política Pública Distrital de Derechos Humanos.	Piezas comunicativas de divulgación.	N/A	1-dic	31-dic	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios

Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	4.1	Revisar y actualizar la carta del trato digno en los puntos de atención en carteleras virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno en carteleras virtuales y portal web.	(No. Divulgaciones realizadas/No. Divulgaciones programados)*100	1-mar, 1-jul, 1-nov	31-mar, 31-jul, 30-nov	Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios
	4.2	Realizar seguimiento y análisis a las PQRs. Incluyendo en el reporte información de los trámites, como apoyo al proceso en la estrategia de racionalización como insumo en los datos de operación. También incluir recomendaciones en el Informe de PQRs sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos e incluir recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.	Elaborar y publicar el Informe de PQRs en página web.	(No. Informes publicados / No. Informes programados) *100	1-mar	30-nov	Dirección de Apoyo Comercial	Recursos propios
	4.3	Revisar y actualizar el procedimiento M4MU0501P que rige la atención y trámite de las PQR al interior de la Empresa.	Actualización del procedimiento con énfasis a los siguientes temas: • El Reconocimiento de un derecho fundamental • Peticiones prioritarias • Peticiones realizadas por periodistas • Desistimiento tácito • Peticiones anónimas • Peticiones presentadas por menores de edad. • Peticiones incompletas • Responder las solicitudes de información en un plazo máximo de 10 hábiles después de la recepción. • Responder los derechos de petición de consulta en un plazo máximo de 30 días hábiles después de la recepción.	Un (1) procedimiento actualizado	1-mar	30-nov	Éxito: Dirección de Apoyo Comercial Influencia: Direcciones Comerciales (zonas 1,2,3,4 y 5) Jefes de División Atención al Cliente (Zonas 1,2,3,4 y 5)	Recursos propios
	4.4	Construir el procedimiento para la estructuración de estudios previos y presupuesto de los procesos de invitación pública que requieran la áreas, con el fin de dar cumplimiento a las directrices contractuales de la Empresa y promover la pluralidad de oferentes.	Procedimiento cargado en el mapa de procesos y divulgado.	N/A	1-oct	31-oct	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios
	4.5	Actualizar la gestión empresarial a la política pública Distrital de Derechos Humanos.	Presentación, listas de asistencia.	N/A	1-nov	30-nov	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
	4.6	Divulgar la Ley de Acoso Laboral.	Informe con las acciones de divulgación de la Ley de Acoso Laboral.	Informe	1-dic	31-dic	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Recursos propios
	4.7	Completar la inclusión de los controles de segregación de permisos para el control de auditoría de los componentes tecnológicos.	Controles implementados en la plataforma Privileged Access Manager PAM.	(No. Controles implementados/No Controles definidos) *100	1-nov	30-nov	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios
	4.8	Optimizar las herramientas de apoyo tecnológico para asegurar la correcta asignación/eliminación de roles y permisos en las aplicaciones críticas para la vinculación/desvinculación del personal de la EAAB-ESP (Funcionarios, Contratistas Termino Fijo, Contratistas a labor y prestadores de servicio).	Herramienta implementada para la vinculación y asignación de roles/permisos en las aplicaciones críticas.	(No. Aplicaciones incorporadas a la plataforma/No. Aplicaciones definidas) *100	1-nov	30-nov	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Divulgar y promocionar los trámites y servicios que presta la Empresa a través de carteleras virtuales en los puntos de atención y en la sección de atención a la ciudadanía de la página web.	Publicaciones del 100% de los trámites y servicios en carteleras virtuales y página web.	(No. Trámites y servicios publicados en carteleras virtuales y página web / Total de Trámites y servicios a publicar en la página web y en carteleras virtuales) *100	1-mar, 1-jun, 1-sep	31-mar, 30-jun, 30-sep	Éxito: Dirección Apoyo Comercial Influencia: Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios
	5.2	Realizar la contratación de la encuesta que mida el Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU), su divulgación al nivel directivo.	La contratación de la encuesta que mida el NSU y su divulgación al nivel directivo.	Una (1) encuesta contratada	1-mar, 1-jul, 1-nov	31-mar, 31-jul, 30-nov	Dirección Apoyo Comercial	Determinado por el estudio de mercado
	5.3	Divulgar interna y externa de beneficios de las acciones de racionalización en los trámites y otros procedimientos (OPA).	Divulgación de los beneficios de las acciones de racionalización de trámites y otros procedimientos (OPA).	Publicación	1-Sep 1-nov	30-Sep 30-nov	Éxito: Dirección Apoyo Comercial Influencia: Oficina Asesora de Imagen Corporativa de Comunicaciones	Recursos propios

5.4	Promover visitas a Plantas de Tratamiento de Agua Potable, predios u otras infraestructuras de la EAAB-ESP por parte de los grupos de interés.	Informe trimestral con el consolidado de visitas/mes.	(No. solicitudes efectuadas/No. Visitas planificadas) *100	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-dic	31-mar, 30-jun, 30-sep, 31-dic	Éxito: Gerencia Corporativa de Sistema Maestro Influencia: Dirección Red Troncal, Dirección Red Matriz Acueducto y Dirección Abastecimiento	Recursos propios
5.5	Divulgar y promocionar el PGE 2016-2020 a través de carteleras virtuales en los puntos de atención y en la página web.	Publicaciones del PGE 2016-2020 en carteleras virtuales y página web de manera trimestral.	4 publicaciones al año	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-nov	31-mar, 30-jun, 30-sep, 30-nov	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN								
	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO	
Subcomponente 1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Identificación de Trámites: Revisar las normas del inventario de trámites.	Actualización en la normatividad de los trámites.	(No. de los trámites revisados/No. trámites inventario) *100	1-mar, 1-ago	31-mar, 31-ago	Éxito: Dirección de Apoyo Comercial Influencia: Gerencia Jurídica	Recursos propios
	1.2	Identificación de Trámites: Verificar registro de los trámites en el SUIT.	Registro de los trámites en el SUIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	(No. De trámites registrados en el SUIT/No. de trámites de inventario) *100	1-mar, 1-jun	31-mar, 31-jun	Dirección Apoyo Comercial	Recursos propios
	1.3	Realizar la actualización de los links del Esquema de Publicación de la EAAB-ESP en la página web / Sección de Transparencia, de acuerdo a las solicitudes recibidas de cada área.	Actualización del links del esquema de publicación de la EAAB-ESP, portal web.	(No. Actualizaciones / No. de Solicitudes) *100	2-ene	31-dic	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos propios
	1.4	Revisar y actualizar la información del componente Normatividad de la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública (página web), en relación a los lineamientos de orden nacional y territorial, aplicable a la EAAB-ESP.	Publicación de leyes, decretos, acuerdos, resoluciones y circulares en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública.	Publicación página web	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-dic	31-mar, 30-jun, 30-sep, 31-dic	Oficina Asesoría Legal	Recursos Propios
	1.5	Publicar y administrar el correo de Notificaciones Judiciales en página web.	Administración del correo. Publicado en el pie de página web, en sección de transparencia y sección atención a la ciudadanía.	Publicación página web	1-jun	30-jun	Éxito: Oficina de Representación Judicial y Actuación Administrativa Influencia: Dirección Servicios Informática	Recursos Propios
	1.6	Publicar los procesos de contratación en los portales de acceso público.	Publicación del 100% de los procesos.	(No. Procesos publicados / No. total de procesos) *100	2-ene	31-dic	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios
	1.7	Publicar y actualizar el directorio de Contratistas en la página web (Ley 1712 de 2014).	Directorio de Contratistas actualizado en página web, sección de Transparencia / Estructura Orgánica y talento humano.	(No. actualizaciones realizadas / No. actualizaciones programadas) *100	1-may, 1-oct	1-may, 1-oct	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios
	1.8	Ejecutar el Plan de acción 2019 para la implementación de la estrategia Gobierno Digital.	Avance en las actividades de la estrategia Gobierno Digital, Antitrámites y transparencia.	% de avance real de la EAAB - ESP / % Cumplimiento proyectado del MinTic	1-feb, 1-abr, 1-jun, 1-ago, 1-oct, 1-dic	28-feb, 30-abr, 30-jun, 31-ago, 31-oct, 31-dic	Gerencia de Tecnología	Recursos Propios
	1.9	Elaborar y publicar el inventario de políticas de Gestión de la EAAB-ESP.	Documento publicado Sección de Transparencia / Planeación.	Publicación página web	1-sep	30-sep	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
	1.10	Actualizar el inventario de políticas públicas y cargar los compromisos de la EAAB-ESP.	Publicación en página web, Sección de Transparencia / Planeación.	Publicación página web	1-oct	31-oct	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
Subcomponente 2. Lineamientos Transparencia pasiva	2.1	Actualizar resolución con los valores unitarios de la reproducción de la información de la EAAB-ESP.	Documento publicado en la página web.	Documento elaborado y publicado	1-mar	31-mar	Dirección Información Técnica y Geográfica	Recursos propios
Subcomponente 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar la matriz Esquema de Publicación EAAB-ESP de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Matriz Esquema de Publicación EAAB-ESP.	(No. Actualización matriz / No. Actualizaciones programadas) *100	1-febr, 1-may, 1-ago, 1-nov	28-febr, 31-may, 31-ago, 30-nov	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Recursos propios
	3.2	Realizar seguimiento al Inventario de activos de información y publicarlo en el portal <a href="http://www.datosabiertos bogota.gov.co">www.datosabiertos bogota.gov.co</a>	Documento publicado en Excel y en <a href="http://www.datosabiertos bogota.gov.co">www.datosabiertos bogota.gov.co</a>	% Direcciones que han actualizado su inventario de activos de información en 2019	2-ene	31-ene	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios
	3.3	Publicar el Registro de Información Clasificada y Reservada en la sección de Transparencia del portal web y en <a href="http://www.datosabiertos bogota.gov.co">www.datosabiertos bogota.gov.co</a>	Documento publicado en Excel y en <a href="http://www.datosabiertos bogota.gov.co">www.datosabiertos bogota.gov.co</a>	Publicación página web	1-jun	30-jun	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios

<b>Subcomponente 4.</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adquirir tablets para utilizar el centro de relevo de MINTIC que permita la traducción del lenguaje de señas a lenguaje sonoro.	Hardware de traducción del lenguaje de señas a lenguaje sonoro.	Adquisición del hardware	1-oct	31-oct	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios
	4.2	Realizar la implementación tecnológica para la traducción en idioma Inglés de los contenidos disponibles en el portal Corporativo de la entidad.	Implementación de la opción multilinguaje (ingles) en el portal corporativo.	Traducción de Contenidos	1-nov	30-nov	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios
<b>Subcomponente 5.</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar y publicar en la página web de la Empresa el informe de solicitudes de acceso a información que contenga como mínimo los lineamientos establecidos en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015: 1) El número de solicitudes recibidas. 2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a la información publicado en la página web / Sección de Transparencia / Instrumentos de gestión de información pública.	(No. Informes de solicitudes de acceso a la información publicado en la página web / No. Informes de solicitudes de acceso a la información a publicar en la página web) *100	1-mar, 1-jun, 1-sep, 31-dic	31-mar, 30-jun, 30-sep, 31-dic	Dirección Servicios Administrativos	Recursos propios

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES		ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
1.1	Diseñar las mejoras necesarias para el enlace "Denuncias de presuntas irregularidades contractuales" de la página web.	Diseño e implementación en la página web del nuevo formulario de denuncias.	N/A	1-nov	30-nov	Dirección Servicios de Informática	Recursos propios	
1.2	Implementar Herramienta Ariba.	Con el fin de evitar la manipulación de la información de los proveedores (reducción huella de carbono). Herramienta en productivo.	100% en productivo	1-oct	31-oct	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios y funcionamiento	
1.3	Firmar el compromiso anticorrupción para contratistas y proveedores.	Compromiso anticorrupción suscritos por contratistas y proveedores.	N/A	2-ene	31-dic	Dirección Contratación y Compras	Recursos propios	
1.4	Implementar el Gobierno Corporativo EAAB-ESP (segunda fase).	1. Aprobación reforma estatutaria. 2. Definición de lineamientos para el relacionamiento con actores políticos, cuerpos legislativos, gremios, entre otros. 3. Creación mecanismos de denuncia de acciones en contra de los Derechos Humanos (DDHH). 4. Aprobación del Código de Gobierno Corporativo. 5. Aprobación Reglamento Junta Directiva.	% Implementación	1-feb	31-dic	Secretaría General	Recursos propios	
1.5	Realizar pruebas de alcoholemia a conductores de conformidad a lo establecido en la Resolución 829 de 2012.	Informe con resultados, análisis y acciones de mejora si se requiere.	Informe	1-dic	31-dic	Dirección Salud	Recursos de funcionamiento: \$113.300.000	
1.6	Realizar la publicación de editorial y tips disciplinarios en página web.	Publicación en página web.	(No. Publicaciones de editorial y tips disciplinarios en página web / No. editorial y tips disciplinarios a publicar en página web)*100	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-nov	31-mar, 30-jun, 30-sep, 30-nov	Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Recursos Propios	
1.7	Realizar charlas de prevención disciplinaria dirigida a jefes de división, directores, gerentes y servidores públicos de la EAAB-ESP, sobre las responsabilidades como trabajador.	Presentaciones charlas y listas de asistencia.	N/A	1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-nov	31-mar, 30-jun, 30-sep, 30-nov	Éxito: Oficina de Investigaciones Disciplinarias Influencia: Dirección Calidad de Vida	Recursos Propios	
1.8	Realizar campaña actos de corrupción en materia disciplinaria (Directiva 008 de 2018).	Piezas comunicativas.	N/A	1-may	31-may	Éxito: Oficina de Investigaciones Disciplinarias Influencia: Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos Propios	
1.9	Divulgar el canal "Denuncie Aquí" para grupos de interés.	Piezas comunicativas.	N/A	1-mar, 1-sep	31-mar, 30-sep	Éxito: Oficina de Investigaciones Disciplinarias Influencia: Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Recursos Propios	

Subcomponente 2. Plan de Gestión de la Integridad	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
<b>Fase 1.</b> Alistamiento	1.1	Capacitar al equipo de Gestores de Integridad.	Informe de los eventos de capacitación brindados a los Gestores de Integridad.	(No. Gestores de integridad capacitados / Total de gestores de integridad) *100	1-dic	31-dic	Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida	Recursos propios
<b>Fase 2.</b> Armonización	2.1	Suscribir el compromiso con el código de integridad por parte de los trabajadores oficiales.	Compromisos firmados.	(Total compromisos firmados / Total funcionarios de la EAAB-ESP) *100	1-nov	30-nov	Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida	Recursos propios
<b>Fase 3.</b> Diagnóstico	3.1	Definir la información a recolectar y analizar; identificación de la información que permita conocer la percepción de la integridad en la EAAB-ESP, los componentes a evaluar y la definición del tamaño de la muestra según los niveles.	Cuestionario de preguntas por componente o categoría. Tabla de determinación de la muestra poblacional.	N/A	1-mar	31-mar	Dirección Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	3.2	Definir el instrumento y/o herramienta a utilizar para la recolección de datos.	Cronograma de aplicación de instrumento, formulario para diligenciamiento vía web aprobado. Listas de asistencia jornada de capacitación del personal de apoyo.	N/A	1-mar	30-jun	Dirección Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	3.3	Aplicar el instrumento y/o herramienta.	Encuestas diligenciadas en físico y vía web. Tabla de calificación de las respuestas consolidada por categoría de análisis.	N/A	1-mar	30-jun	Dirección Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	3.4	Analizar datos y documentación del diagnóstico.	Informe de diagnóstico de integridad de la EAAB-ESP.	N/A	1-mar	31-jul	Dirección Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	3.5	Definir prioridades.	Actas de reunión. Listas de asistencia de las sesiones de presentación de resultados.	N/A	1-mar	31-ago	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios
<b>Fase 4.</b> Implementación	4.1	Definir planes y programas a desarrollar en la entidad con la participación de los gestores de integridad.	Contenidos, herramientas, metodología y material a desarrollar y/o aplicar para la implementación y evaluación del plan de integridad.	N/A	1-abr	31-ago	Éxito: Dirección Desarrollo Organizacional Influencia: Dirección Mejoramiento de Calidad de Vida	Recursos propios
	4.2	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de acción.	Informes de ejecución del plan de acción.	N/A	1-jun, 1-nov	30-jun, 30-nov	Éxito: Dirección Desarrollo Organizacional Influencia: Dirección Mejoramiento de Calidad de Vida	Recursos propios
	4.3	Definir el procedimiento para el manejo del conflicto de interés (Informe Evaluación Medidas de Integridad Veeduría numeral 2.2.5).	Procedimiento para el manejo del conflicto de interés aprobado y publicado en el mapa de procesos.	N/A	1-jun	30-jun	Dirección de Desarrollo Organizacional	Recursos propios
	5.1	Revisar resultados por la Dirección.	Presentación resultados a la Alta Dirección. Acta comité Corporativo.	N/A	1-dic	31-dic	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Recursos propios

\* Factor crítico de Éxito (FCE): Indicadores que son asignados a la persona que tenga mayor impacto directo en el resultado.

\* Factor crítico de Influencia (FCI): Quienes tienen influencia indispensable sobre el FCE.

#### Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP

##### Preparado y aprobado por:

Secretaría General  
Gerencia Corporativa Planeamiento y Control  
Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa  
Gerencia Jurídica  
Gerencia Corporativa Financiera  
Gerencia Corporativa Ambiental  
Gerencia Corporativa Sistema Maestro  
Gerencia de Tecnología  
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente

##### Elaborado y consolidado por:

Carolina Céspedes Camacho - Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Fecha de publicación: 31/01/2019.

Ajustes: Al 30/08/2019 Se realizaron ajustes a este plan de acuerdo a las solicitudes realizadas por los responsables de las actividades.

Formato M4EE0507F01