

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016**  
**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**



COMPONENTE 1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	ACTIVIDAD		FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
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	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
	1.2	Socializar política de administración del riesgo.	Agosto	Dirección Gestión de Calidad y Procesos Gerentes, Directores y Jefes de Oficina	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Construcción de contexto estratégico.	2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
	2.2	Socializar del contexto estratégico.	2017	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
	2.3	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Noviembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
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	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
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	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno
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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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 Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	6.6	Publicación de editoriales y tips disciplinarios.	Marzo a Diciembre	Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	7.2	Ejecución del programa de inducción dirigido a los nuevos servidores de la EAB-ESP.	Febrero a Diciembre	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016**  
**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**



COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Identificación de trámites	1.1 Verificar el inventario de trámites y verificar registro de los los trámites en el SUII.	Marzo a Junio	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Jurídica	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno	
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	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno	
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	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno	
	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.	Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección Gestión de Calidad y Procesos	Subsistema de Calidad / Modelo estandar de Control Interno	
COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1.1 Registrar en la factura acciones pedagógicas e información del servicio.	Bimestral	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	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		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	1.3 Realizar campaña Pedagógica: Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB.	Anual		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	1.4 Realizar campaña interna para promover valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Anual		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	1.5 Participar en Congresos sectoriales.	Anual		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	1.6 Divulgar proyectos y obras de alto impacto en medios masivos de comunicación.	Semestral		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.8 Realizar audiencias públicas para el diseño de proyectos de alto impacto.	Diciembre		Dirección Gestión Comunitaria Gerencia Corporativa Sistema Maestro	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.9 Elaborar y publicar informe en la Página Web "Rendición de Cuentas EAB - ESP 2015".	Junio		Dirección de Planeación y Control Resultados Corporativos	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
COMPONENTE 4 ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 1. Verificar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 para identificar los ajustes requeridos.  2. Verificar los canales de atención de acuerdo a las características y necesidades de los ciudadanos que garanticen su cobertura e identificar los potenciales nuevos canales para su implementación.	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	2.2 Estrategia Apps. Oficina Móvil Incluyendo nuevos servicios enfocados a la prestación del servicio al ciudadano.	Diciembre	Gerencia de Tecnología	Subsistema de Gestión de Calidad	
	2.3 Estrategia Apps. Aplicativo Reporte de Daños. Incluyendo nuevas funcionalidades de reporte de nuevas averías.	Septiembre		Subsistema de Gestión de Calidad	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1 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 relacion al servicio prestado al ciudadano.	Enero a Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Gerencia Corporativa de Gestión Humana.	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Verificar el Manual de PQRs.	Marzo a Diciembre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Subsistema de Calidad	
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	Subsistema de Calidad / Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	
	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	Subsistema de Calidad / Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial	

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016**  
**EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P**



COMPONENTE 5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Actualizar la matriz de Autodiagnóstico.	Mayo	Dirección de Resultados Corporativos	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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 <u>normatividades vigentes en relación a Gobierno en Línea</u> .	Diciembre	Dirección Gestión de Calidad y Procesos- Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.4	Ejecutar el Plan de acción para la Implementación de Gobierno en Línea, Antirrámites y Transparencia.	Enero a Diciembre	Gerencia de Tecnología	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Revisar y actualizar el procedimiento administración de correspondencia.	Julio	Dir Servicios Administrativos	Subsistema de Gestión Documental y Archivo
<b>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Revisión y actualización del inventario de activos de Información, trabajo conjunto con las áreas responsables	Octubre	Dir Servicios Administrativos Dir Informática <i>Áreas responsables de cada proceso</i>	Subsistema de Gestión Documental y Archivo
	3.2	Revisión de procedimientos que soporten la gestión de activos de información.	Diciembre	Dir Servicios Administrativos Dir Informática <i>Dir Calidad y Procesos</i>	Subsistema de Calidad
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	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	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Calidad
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Entrenamiento en cierre de actividades en CÓRRI a las áreas responsables de los requerimientos a la Empresa.	Abril Agosto Diciembre	Dirección Servicios Administrativos	Subsistema Gestión Documental y Archivo
	5.2	Análisis de optimización del sistema de correspondencia.	Diciembre	Dirección de Servicios Administración Dir Informática	Subsistema Gestión Documental y Archivo
	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	Subsistema de Calidad
	5.4	Socialización del informe de gestión del call center.	Abril Julio Octubre	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente / Dirección de Apoyo Comercial	Subsistema de Calidad
	5.5	Diseñar e implementar reporte de gestión de correspondencia escrita.	Junio 2017	Dirección Servicios Administrativos Dirección Informática	Subsistema Gestión Documental y Archivo
<b>COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>	
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	1.1	Programa de aporte productivo de los comités de desarrollo y control social. (Vocales de control).	Febrero a Noviembre	Dirección de Gestión Comunitaria	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.2	Comités de veeduría Ciudadana en intervenciones.	Enero a Diciembre	Dirección Gestión Comunitaria	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	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	Subsistema de Gestión 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		Subsistema de Gestión Ambiental
	1.5	Gestionar ante las instancias respectivas la adopción del código de ética de la EAB - ESP mediante acto administrativo.	2017	Secretaría General	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.6	Presentar modelo de diseño y aplicación de los incentivos para los servidores públicos.	Enero a Diciembre 2017	Gerencia Corporativa de Gestión Humana	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.7	Firma del compromiso ético individual.	2017	Secretaría General	Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial
	1.8	Reprogramar el plan de acción ética y presentar al Comité de la EAB - ESP para su aprobación.	2017		Subsistema de Responsabilidad Social Empresarial

