Vigencia	2022	**Cronograma de actividades**	acueducto AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
Fecha de elaboración	30/06/2022		
Fecha de aprobación	30/06/2022	**Plan de Accion PPDSC EAAB ESP 2022**	
Versión	2		

Eje Temático	**ACTIVIDAD**				**RESPONSABLE**		**Período de tiempo**		**Plan**	
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción		**Nombre**	**Meta o producto**	**Indicador / medio de Verificación**	**Factor Crítico de Éxito**	**Factor Crítico de Gestión**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC**	**Objetivos Especificos de PPDSC**
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	**2.3**	Revisar la matriz y el Mapa de Riesgos de corrupción en relación con los trámites y Opas.	Riesgos de corrupción revisados de los trámites que apliquen	matriz de riesgos de corrupción de los trámites que aplique	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-nov	30-nov	4, Articulacion interinstitucional para el mejormiento de los canales de servico a la ciudadania.	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES		**Nombre**	**Meta o producto**	**Indicador / medio de Verificación**	**Factor Crítico de Éxito**	**Factor Crítico de Gestión**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Plan** Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC	**Plan** Objetivos Especificos de PPDSC
FASE 2. Priorización de trámites	**2.1**	Continuar con la intervención de los trámites propuestos en la fase de racionalización.	1. Registrar en el módulo de racionalización del SUIT la acciones correspondientes.	Acciones de racionalización registradas en el módulo	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-feb	28-feb	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
FASE 3. Racionalización de trámites	**3.1**	Racionalización de trámites: Consultar Anexo 1. Estrategia.	Incremento de los puntos de Atención con presencia en Supercade Manitas.	Documento soporte de la atención en el Supercade Manitas	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-ene	28-feb	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
FASE 4. Interoperabilidad	**4.1**	Identificar el trámite que requiere el servicio ciudadano digital de interoperabilidad.	Trámite identificado para implementar el servicio de interoperabilidad.	Ayuda de memoria	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-may	30-jul	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	2_Mejorar la articulacion y coordinacion entre las entidades
	4.2	Implementar el servicio ciudadano digital de interoperabilidad del trámite seleccionado.	Servicio de intercambio de información implementado con interoperabilidad.	Acta de entrega del trámite implementado con interoperabilidad	Dirección Servicios de Informática	Gerencia de Tecnología	1-ago	30-dic	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	2_Mejorar la articulacion y coordinacion entre las entidades

COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS		**Nombre**	**Meta o producto**	**Indicador / medio de Verificación**	**Factor Crítico de Éxito**	**Factor Crítico de Gestión**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Plan** Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC	**Plan** Objetivos Especificos de PPDSC
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible (Etapa de ejecución)	**1.1**	Divulgar y mantener actualizada la información al grupo de interés Usuarios externos utilizando los canales de comunicación que están a disposición de la Empresa.	Divulgación y Actualización información en la página web sobre los trámites, Carta del trato Digno y Puntos de atención	Informe Cuatrimestre	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	1.2	Divulgar información al grupo de interés Usuarios externos a través de las redes sociales de la Empresa.	Divulgación de información en Facebook, Instagram o Twitter.	Informe Cuatrimestre	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	1.3	Divulgar los datos estadísticos de las PQRs.	Divulgación en la Pagina Web el informe de PQRs	Informe Cuatrimestre	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones *(Etapa de ejecución)*	**2.1**	Dialogar o intercambiar información con el grupo de interés Usuarios externos a través de los mecanismos disponibles.	Diálogo a través de los canales de atención.	Informe Cuatrimestral	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital

Subcomponente 3. Responsabilidad *(Etapa de ejecución)*	**3.1**	Realizar encuesta de satisfacción y percepción de grupos de interés.	Encuesta realizada	Informe	Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	1-dic	31-dic	7,Seguimiento y evaluación	6_Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

									Plan	
COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO		**Nombre**	**Meta o producto**	**Indicador / medio de Verificación**	**Factor Crítico de Éxito**	**Factor Crítico de Gestión**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC**	**Objetivos Especificos de PPDSC**
Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	**1.1**	Continuar con la socialización y divulgación a nivel interno el rol del Defensor de la Ciudadanía como figura líder que dicta los lineamientos de la debida implementación de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano	Institucionalizar el Defensor de la Ciudadanía, como la dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior de la EAAB-ESP y que dependa de la Alta Gerencia.	Soporte de la Divulgación y socialización	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	1.2	Identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas.	identificación de tramites que fueron objeto de Observaciones por auditorias externas	Documento informativo	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-nov	30-nov	7,Seguimiento y evaluación	6_Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones
Subcomponente 2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	**2.1**	Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con alcance a la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.	Informe semestral de los eventos realizados.	Informe	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	1- jul, 1-nov	31- jul, 30-nov	3, Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
	2.2	Desarrollar actividades de capacitación en programas de atención preferente e incluyente de atención de personas en condición de discapacidad y poblaciones especiales.	Informe semestral de los eventos realizados.	Informe	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	1- jul, 1-nov	31- jul, 30-nov	3, Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
	3.1	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	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	3.2	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).	Divulgación de los Beneficios	Dirección de Apoyo Técnico	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-ago	31-ago	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	3.3	Buscar asesoría sobre la herramienta de caracterización de los documentos para evaluar la complejidad de los documentos utilizados para comunicarse con sus grupos de valor (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) en la entidad.	Documento Soporte sobre la Asesoría sobre la herramienta que permita evaluar la complejidad de los documentos.	Documento de asesoría	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-nov	30-nov	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios

Subcomponente 3 Gestión del Relacionamiento con los ciudadanos	**3.4**	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de adecuar el canal telefónico para garantizar la atención de personas con discapacidad, adultos mayores, niños, etnias y otros grupos de valor	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuación en Contac Center del propósito descrito.	Documento de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-mar	31-mar	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
	3.5	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de tener operadores que puedan brindar atención a las personas que hablen otras lenguas o idiomas (Ej: etnias) en la línea de atención de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuación en Contac Center del propósito descrito.	Documento de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-mar	31-mar	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
	3.6	Diagnosticar con el proveedor de la plataforma del Contac Center la viabilidad de Contar con operadores que conocen y hacen uso de herramientas como el centro de Relevo o Sistema de interpretación - SIEL en línea para la atención de personas con discapacidad auditiva en la línea de la entidad, el PBX o conmutador en la entidad	Documento Soporte sobre el diagnostico de la adecuación en Contac Center del propósito descrito.	Documento de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-mar	31-mar	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
	3.7	Implementar acciones para mejorar la atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Físico o motora	Ajustes implementados en los espacios físicos	Documento	Dirección Servicios Administrativos	Gerencia corporativa de Gestión Humana	1-jun	30-jun	2, Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios
	3.8	Implementar Factura Virtual accesible y Anexo Braille para la población con discapacidad visual.	Puesta en productivo la Factura Virtual accesible y Anexo Braille.	Factura Virtual accesible y Anexo Braille	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-abr	30-jul	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
	3.9	Implementación del Chat Bot con el uso de inteligencia Artificial.	Puesta en productivo del Chat Bot con el uso de inteligencia artificial.	Informe estadístico del uso por parte de la ciudadanía	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-nov	30-nov	6,Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5,_Aumentar la oferta de servicios
Subcomponente 4. Conocimiento del servicio al ciudadano	**4.1**	Revisar, actualizar y divulgar 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.	Informe Cuatrimestre	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	4.2	Realizar seguimiento y análisis a las PQRs.	Publicación del Informe de PQRs en página web.	Publicación del Informe de PQRs en página web.	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-ene	30-nov	1, Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
Subcomponente 5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	**5.1**	Solicitar que en la Encuesta de satisfacción de grupos de interés se incluyan temas: 1. Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc. 2. La percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas. 3. la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	Comunicación de la Dirección de Resultados Corporativos indicando que se incluyeron en la encuesta de satisfacción y percepción de grupos de interés los temas relacionados.	Comunicación a la Dirección de Resultados Corporativos solicitando que se incluyan los temas relacionados.	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-jul	30-oct	7,Seguimiento y evaluación	6_Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	**Nombre**	**Meta o producto**	**Indicador / medio de Verificación**	**Factor Crítico de Éxito**	**Factor Crítico de Gestión**	**Fecha Inicio**	**Fecha Fin**	**Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC**	**Objetivos Especificos de PPDSC**

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	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-jun	30-jun	8,Mejoramiento continuo	7_Mejoraar la eficiencia y eicacia de la regulacion distrital
	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	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1-abr	30-abr	8,Mejoramiento continuo	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP

Preparado y aprobado por:
Jose Jaime Acosta Vergara - Profesional Especializado - DAC
Adriana Carvajal de la Cruz - Directora de Apoyo Comercial

Elaborado y consolidado por:

Jose Jaime Acosta Vergara - Profesional Especializado - DAC