

UNA SOLA GOTTA DE  
**DESHONESTIDAD**

**MANCHA  
TU VIDA**

Y LA TRANSPARENCIA  
DE NUESTRA EMPRESA.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

## 2017

Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de  
Bogotá EAB - ESP

# CONTENIDO

01

Componentes PAAC EAB – ESP  
2017.

# COMPONENTES PAAC EAB - ESP

**1** Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción

**3** Rendición de Cuentas

**4** Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

**2** Racionalización de Trámites

**5** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

**6** Iniciativas Adicionales

# C1 - Gestión del Riesgo de Corrupción



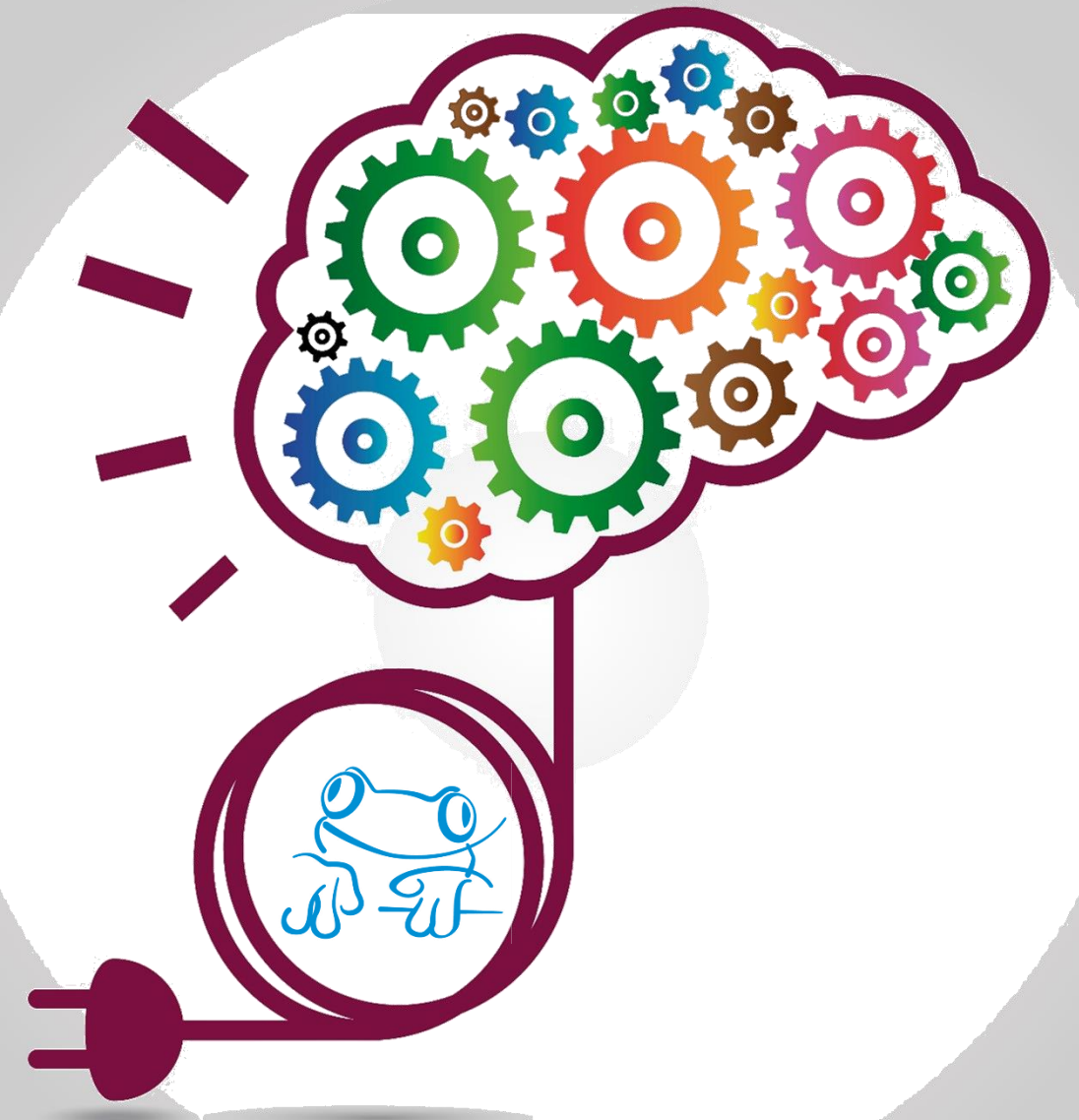
Subcomponentes	Nº Actividades	Responsables	Fecha Programada
Política de Administración del Riesgos	1	Gerentes, Directores, Jefes de Oficina	Julio
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Dir. Gestión de Calidad y Procesos	Enero, Julio
Consulta y Divulgación	4	Dir. Gestión de Calidad y Procesos	Enero, Abril, Agosto, Diciembre
Monitoreo y Revisión	2	Gerentes, Directores, Jefes de Oficina	Abril, Agosto, Diciembre
Seguimiento	1	O. Control Interno	De acuerdo al plan de auditoria

\* Fuente: PAAC EAB-ESP 2017.

Permite a la EAB - ESP identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.



# C1- Gestión del Riesgo de Corrupción



Adaptación de imagen obtenida en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/diseño>>Diseño vector created by Freepik</a>

- A** Revisar y socializar los procesos de la EAB – ESP.
- B** Actualizar, consolidar y publicar Mapa de Riesgos.
- C** Seguimiento.

# C2- Racionalización de Trámites

Fases	Nº Actividades	Responsables	Fecha Programada
Identificación de tramites	2	G. Servicio al Cliente G. Jurídica	Marzo a Agosto
Priorización de tramites	1	G. Servicio al Cliente G. Jurídica G. Tecnología	Enero a Julio
Racionalización de trámites	1	G. Servicio al Cliente G. Jurídica, G. Tecnología	Enero a Julio
Interoperabilidad	-	-	-

\* Fuente: PAAC EAB-ESP 2017.



Facilita el acceso a los servicios que brinda la EAB-ESP, y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios prestados.

# C2- Racionalización de Trámites

1

Actualización de la normatividad de trámites

2

Registro de los trámites en el SUI con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC

3

Implementación de los formularios descargables para diligenciar:

- i. Cambio clase de uso,
- ii. Suspensión y
- iii. instalación, reparación.

Desarrollo y puesta en producción de los 3 formularios en la página WEB de la entidad.



Adaptación de imagen ubicada en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/fondo>>Fondo fotografía created by Creativeart - Freepik.com</a>

# C3- Rendición de Cuentas



Adaptación de imagen ubicada en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/infografia>>Infografía vector created by Freepik</a>

**A** **Actualizar la página Web** de la entidad con información de interés público. tales como: **Gestión empresarial**, Financiera, Gestión de contratación, Sostenibilidad, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y Atención al usuario.

**B** **Entregar información** permanente a los **medios masivos de comunicación** sobre la gestión que adelanta la empresa en materia de políticas, programas y proyectos que impacten a los grupos de interés.

**C** Revisar y ajustar el **manual de imagen corporativa** que contenga los lineamientos acerca de la Imagen Corporativa de la EAB- ESP.

**D** **Realizar 2 campañas Pedagógicas:** Pedagogía de los servicios, se desarrollarán diferentes componentes de los servicios que presta la EAB-ESP.

**E** **Participar en eventos institucionales y/o sectoriales** con información de interés público de las temáticas transversales y coyunturales de la EAB- ESP.

**F** **Elaborar informe ejecutivo semestral de los proyectos que ejecuta la Dirección Red Troncal Alcantarillado**, con información básica, (Población beneficiada, fecha de puesta en marcha, inversión, entre otros). Lo anterior en aras de suministrar la información más clara para el usuario y así mismo pueda entender fácilmente y tenga claridad en qué se invierte el dinero que aporta vía tarifa.





# C4- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Componentes	Nº Actividades	Responsables	Fecha Programada
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	G. Servicio al Cliente	Marzo a Noviembre
Fortalecimiento de los canales de atención	4	G. Servicio al Cliente G. Tecnología Dir. Servicios Administrativos	Enero a Diciembre
Talento Humano	5	G. Servicio al Cliente Dir. Calidad de Vida G. Humana O. Comunicaciones	Enero a Diciembre
Normativo y procedimental	2	G. Servicio al Cliente	Marzo a Noviembre
Relacionamiento con el ciudadano	2	G. Servicio al Cliente Dir. Resultados Corporativos	Marzo a Noviembre

\* Fuente: PAAC EAB-ESP 2017.

Fortalecer el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la EAB –ESP, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio.



# C4- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



- I** **Elaboración de la encuesta** que mida el **NSU**.
- II** Verificar los **espacios físicos de atención y servicio al ciudadano** para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- III** Acciones encaminadas a mejorar la **atención para las personas discapacitadas** en los puntos de la EAB - ESP.
- IV** Actualización del Sistema de **turnos inteligentes** de la entidad - Digiturnos .
- V** Estrategia Apps - **Aplicativo Reporte de Daños**, Incluyendo nuevas funcionalidades y servicios de reporte de averías en la ciudad.
- VI** Fortalecer la **competencia de los servidores públicos**.
- VII** Establecer un **sistema de incentivos monetarios y no monetarios** para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

Adaptación de imagen ubicada en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/fondo>">Fondo vector created by Freepik</a>

# C5- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Componentes	Nº Actividades	Responsables	Fecha Programada
Lineamientos Transparencia Activa	3	G. Tecnología O. Comunicaciones Dir. Resultados Corporativos	Enero a Diciembre
Lineamientos Transparencia pasiva	-	-	-
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	4	G. Tecnología Dir. Servicios Administrativos Dir. Resultados Corporativos	Enero a Diciembre
Criterio diferencial de accesibilidad	4	G. Tecnología Dir. Servicios Administrativos O. Comunicaciones	Enero a Diciembre
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	Dir. Resultados Corporativos	Julio, Diciembre

\* Fuente: PAAC EAB-ESP 2017.



La EAB-ESP, fortalecerá el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

# C5- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Ejecutar el Plan de acción para la implementación de la estrategia Gobierno en Línea



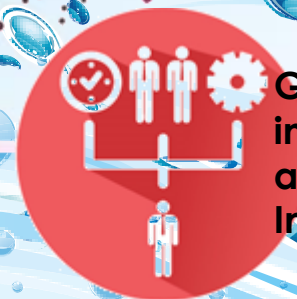
Crear link de "Datos Abiertos" en la Página web de la Empresa.



Rediseño pagina web de la entidad.



Análisis de optimización del sistema de correspondencia.



Gestión del inventario de activos de Información



Adaptación de imagen ubicada en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/fondo>>Fondo vector created by Starline - Freepik.com</a>

# C6- Iniciativas adicionales

Componentes	Nº Actividades	Responsables	Fecha Programada
<b>Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.</b>	<b>8</b>	<b>Secretaría General O. Investigaciones G. Tecnología G. Servicio al Cliente Dir. Calidad de Vida</b>	<b>Enero a Diciembre</b>



\* Fuente: PAAC EAB-ESP 2017.

Fomentar la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

**Se recomienda incluir Códigos de Ética.**

# C6- Iniciativas adicionales



Adaptación de imagen ubicada en: <http://www.freepik.com/free-photos-vectors/infografia>>Infografía vector created by freepik</a>

# Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB - ESP

Preparado por:

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

Consolidado por:

Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Bogotá D.C, enero 30 de 2017

