

Vigencia	2020
Fecha de elaboración	27/05/2020
Fecha de aprobación	27/05/2020
Versión	3

Cronograma de actividades

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB ESP



Alineación Estratégica PGE		Objetivo y Alcance		Líder del Plan		Aprobación			Contenido Plan Institucional				
Objetivo(s) estratégico(s)	Estrategia(s)	Propósito del Plan	Descripción General del Alcance del Plan	Gerencia / Secretaría General	Dirección	Instancia de Aprobación	Fecha de Aprobación	Soporte de Aprobación	Nombre Eje Temático	Descripción Eje Temático	Fecha inicio	Fecha de terminación	
5. Reputación y Credibilidad	5.2 Gobernabilidad	Construir anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano (incluyendo el mapa de riesgos de corrupción), con la formulación de acciones orientadas a fortalecer de forma permanente la transparencia, la lucha contra la corrupción institucional y mejorar eficientemente la atención y participación al ciudadano, dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución y en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción".	<p>En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y teniendo en cuenta la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" la EAAB-ESP construye el PAAC 2019 el cual contempla seis (6) componentes que se ejecutarán en la vigencia actual:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción 2. Racionalización de Trámites 3. Rendición de Cuentas 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 6. Iniciativas Adicionales 	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	28/01/2020	Acto Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 1	1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción	Esta herramienta le permite a la EAAB-ESP identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y se establecen las medidas orientadas a controlarlos a través de la formulación de acciones en los subcomponentes: Política de Administración de Riesgos, construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, Consulta y divulgación, Monitoreo y revisión y Seguimiento de los riesgos de corrupción.	2/01/2020	31/12/2020
									2	Racionalización de Trámites	Facilita el acceso a los servicios que brinda la EAAB-ESP, y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios prestados a través de la Priorización y Racionalización de trámites e interoperabilidad.	1/03/2019	30/11/2020
									3	Rendición de Cuentas	La EAAB-ESP busca fortalecer la transparencia de la gestión para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y participación ciudadana mediante los tres elementos de rendición de cuentas: Información, Diálogo y Responsabilidad.	2/01/2020	31/12/2020
									4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecer el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la EAAB-ESP, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio con la formulación de acciones en los diferentes subcomponentes: Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico, Fortalecimiento de los canales de atención, Talento Humano, Normativo y procedimental y Relacionamento con el ciudadano.	2/01/2020	31/12/2020
									5	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	La EAAB-ESP, fortalecerá el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos a través de los Lineamientos de Transparencia Activa y pasiva, la elaboración los instrumentos de Gestión de la Información, Criterio Diferencial de Accesibilidad y el Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	2/01/2020	31/12/2020
									6	Iniciativas Adicionales	Fomentar la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano con la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los colaboradores de la EAAB-ESP. Adicionalmente, en este componente se encuentra incorporado el Plan de Gestión de la Integridad, dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 118 de 2018.	2/01/2020	31/12/2020

Proyectó: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Revisó: ÁLVARO ERNESTO NÁRVAEZ FUENTES
Gerente Corporativo de Planeamiento y Control

Aprobó: COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO N. 1
Reunión 28 de enero de 2020

Vigencia	2020
Fecha de elaboración	27/05/2020
Fecha de aprobación	27/05/2020
Versión	3

Cronograma de actividades

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB ESP



Eje Temático	ACTIVIDAD			RESPONSABLE			Recursos			Período de tiempo		Plan												
	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar mantenimiento a la señalización Braille en los cinco puntos de atención de las zonas de servicio.	Aviso SAP, mantenimiento a la señalización Braille en los cinco puntos de atención de las zonas de servicio.	N/A	Dirección Servicios Administrativos	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa		X		1-nov	30-nov												X	
	2.2	Contratar la consultoría para el diagnóstico, estudios y diseños de los puntos de atención propios y bajo la tutoría de la EAAB-ESP.	Contrato suscrito	Contrato suscrito	Dirección Servicios Administrativos	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X		X	1-nov	30-nov													X
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Realizar campaña interna con estrategias de comunicación que promuevan y fortalezcan la cultura del servicio, valores empresariales, comportamientos éticos y principios de anticorrupción y transparencia.	Campaña / piezas de estrategias comunicativas.	Campaña / piezas de estrategias comunicativas.	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Secretaría General				1-marzo 1-junio 1-sept 1-dic	31-mar 30-jun 30-sep 31-dic			X			X		X				X	
	3.2	Entrenar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación.	Informe semestral de los realizados.	Informe semestral de los realizados.	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1- jul, 1-nov	31- jul, 30-nov							X					X	
	3.3	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 realizados.	Informe semestral de los realizados.	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Dirección de Apoyo Comercial, Gerentes de Zonas	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1- jul, 1-nov	31- jul, 30-nov							X					X
	3.4	Solicitar concepto sobre la evaluación periódicamente el desempeño de sus servidores de empleados oficiales y en torno al servicio al ciudadano	Concepto ante el Competente	Concepto ante el Competente	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Dirección de Apoyo Comercial, Gerentes de Zonas	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-jul	31-jul							X					
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	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.	(No. Divulgaciones realizadas/No. Divulgaciones programados)*100	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-jun, 1- ago, 1-nov	30-jun 31- ago, 30-nov						X		X				X	
	4.3	Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan divulgar la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	Divulgación realizadas.	Divulgación realizadas.	Dirección de Informática	Gerencia Tecnología	X			1-nov	30-nov												X	
	4.4	Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	Actividades Implementadas.	Actividades Implementadas	Dirección de Informática	Gerencia Tecnología	X			1-nov	30-nov												X	
	4.5	Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	Actividades Implementadas.	Actividades Implementadas	Dirección de Informática	Gerencia Tecnología	X			1-nov	30-nov													X
	4.6	Implementar un procedimiento para el adecuado tratamiento de los datos personales que permitan proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	Actividades Implementadas.	Actividades Implementadas	Dirección de Informática	Gerencia Tecnología	X			1-nov	30-nov													X
	4.7	Inclusión y verificación del cumplimiento de la política de derechos humanos para proveedores.	Formatos actualizados	N/A	Dirección Contratación y Compras	Secretaría General	X			1-nov	30-nov													X
	4.8	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	X			1-ene	30-nov	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	5.1	Divulgar planes de prevención y atención a emergencias en los puntos de atención de la Empresa.	Informe de las actividades de divulgación y piezas comunicativas.	Informe de las actividades de divulgación y piezas comunicativas.	Dirección Salud	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-nov	30-nov													X
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.2	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	X			1-jun, 1- ago, 1-nov	30-jun, 31- ago, 30-nov						X		X				X	
	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).	Divulgación de los Beneficios	Dirección de Apoyo Técnico	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-ago	31-ago								X					
	5.4	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	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente		X		1-jul, 1- oct,	31-jul, 31- oct							X				X		

Vigencia	2020	Cronograma de actividades	
Fecha de elaboración	27/05/2020		
Fecha de aprobación	27/05/2020		
Versión	3		
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB ESP	

Eje Temático	ACTIVIDAD			RESPONSABLE			Recursos			Período de tiempo		Plan											
	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
5.5	Implementar un Plan de acción como resultado de la encuesta que mide el NSU, que estén asociados a los trámites.	Generar el plan de Acción	N/A	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov												X
5.6	Generar mecanismo de costeo de trámites para los usuarios.	Documento informativo	N/A	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov												X
5.7	Implementar aplicativo en la entidad ofreciendo la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.	Implementación del Aplicativo Móvil	N/A	Dirección de Informática		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov												X

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN		Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1	Identificación de Trámites: Revisar las normas del inventario de trámites.	Actualización en la normalidad de los trámites.	(No. de los trámites revisados/No. trámites inventario) *100	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Jurídica	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X				1-jun	30-jun						X						
1.2	Identificación de Trámites: Verificar registro de los trámites en el SUIIT.	Registro de los trámites en el SUIIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	(No. de trámites registrados en el SUIIT/No. de trámites de trámite) *100	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X				1-abr	30-abr				X								
1.3	Gestionar el inventario de trámites en el SUIIT: Porcentaje de avance en la inscripción de trámites.	Llegar al 100%, de los formatos integrados en estado 'Inscrito'.	integrado en estado inscrito/No. de trámites de trámite	Dirección de Jurisdicción Coactiva		Gerencia Financiera	X				1-oct	31-oct										X		
1.4	Realizar seguimiento y actualización de los enlaces de la matriz Esquema de Publicación EAAB-ESP.	Esquema de publicación EAAB-ESP.	Matriz esquema con enlaces actualizados	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones		Secretaría General	X				2-ene	31-dic	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.5	Socializar la política de seguridad y la política de tratamiento de datos personales con sus responsabilidades por parte de la primera línea de defensa.	Listados de asistencia y Ayudas de memoria	Listados de asistencia y Ayudas de memoria	Dirección Servicios de Informática	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Gerencia de Tecnología	X				1-jun	30-sep						X	X	X	X			
1.6	Publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública la Política de seguridad de la información del sitio web, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	Documento publicado.	Sección de Transparencia página web / Mecanismo de Contacto	Dirección Servicios de Informática		Gerencia de Tecnología	X				1-nov	30-nov											X	
1.7	Actualizar y publicar en la sección transparencia y acceso a la información pública los estudios, investigaciones y otras publicaciones.	Documento publicado y actualizado	Sección de Transparencia página web	Dirección Ingeniería Especializada		Gerencia de Tecnología	X				1-abr	30-abr				X					X			
1.8	Actualizar en la sección transparencia y acceso a la información pública el Directorio Servidores Públicos y Contratistas, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.	Directorio Servidores Públicos actualizado en enlace (SIDEAP)	Sección de Transparencia página web / Estructura Orgánica y talento humano	Dirección Calidad de Vida		Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X				1-jul	31-jul						X						
1.6	Organizar el contenido de la sección presupuesto de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014: • Presupuesto General • Ejecución presupuestal • Estados financieros	Documentos publicados y organizados	Sección de Transparencia página web / Presupuesto	Dirección de Presupuesto		Gerencia Financiera	X				1-abr	30-abr				X								
1.7	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.	Sección de Transparencia página web / Normatividad	Oficina Asesoría Legal		Gerencia Jurídica	X				1-mar, 1-jun, 1-sep, 1-dic	31-mar, 30-jun, 30-sep, 31-dic			X			X			X			X
1.8	Sensibilizar a funcionarios respecto de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública - Ley 1712 de 2014 y PAAC - Ley 1474 de 2011.	Módulo virtual reinducción N. 5: Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014 y sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Módulo virtual reinducción N. 5.	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Dirección Mejoramiento y Calidad de Vida	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	X	X			1-may	31-may					X				X			
1.9	Informar a diferentes grupos de Interés sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014 y PAAC - Ley 1474 de 2011.	Divulgación Ley 1712 de 2014 y Ley 1474 de 2011, (página web, intranet o informativo)	Piezas comunicativas de divulgación	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Oficina Asesora Imagen y Comunicaciones	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	X				1-abr	30-abr				X				X				
1.10	Elaborar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en el sitio Web de la EAAB-EP.	Encuesta publicada.	Encuesta publicada en página web	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Oficina Asesora Imagen y Comunicaciones	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	X				1-sep	30-sep									X			
1.11	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	Dirección Contratación y Compras		Secretaría General	X				1-feb	31-dic	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.12	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	Dirección Contratación y Compras		Secretaría General	X				1-jun	30-jun						X						X

Vigencia	2020	Cronograma de actividades Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB ESP	
Fecha de elaboración	27/05/2020		
Fecha de aprobación	27/05/2020		
Versión	3		

Eje Temático	ACTIVIDAD			RESPONSABLE			Recursos			Periodo de tiempo		Plan												
	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
1. IMPLEMENTACIÓN Promoción de la gestión del Código de Integridad	2.1	Definir y ejecutar el Programa de Actividades de Apropiación del Código de Integridad	Informe de avance	Informe	Dirección Desarrollo Organizacional	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones Dirección Servicios Administrativos	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-jun	30-nov						X					X	
2. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN Promoción de la gestión del Código de Integridad	2.1	Evaluar los resultados de la implementación de la política de Integridad de acuerdo con los indicadores definidos en la misma.	Informe de evaluación de indicadores	Informe	Dirección Desarrollo Organizacional	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Grupo de Trabajo de Integridad Oficina de Investigaciones Disciplinarias	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-ago	30-nov							X				X	
3. DIAGNÓSTICO Condiciones institucionales idóneas para la gestión de la Integridad	3.1	Identificar focos de intervención, formulación de objetivos y acciones de cambio tendientes a fortalecer los aspectos identificados como "a mejorar"	Documento	Documento	Dirección Desarrollo Organizacional	Grupo de Integridad / Equipo Técnico	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-sep	30-sep											X	
4. IMPLEMENTACIÓN Promoción de la gestión de la Gestión de la Integridad	4.1	Redefinir y ejecutar Programa de Actividades de Apropiación del Código de Integridad	Informe de avance	Informe	Dirección Desarrollo Organizacional	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones Dirección Servicios Administrativos	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1-oct	30-nov											X	

* 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
 Lorena Silva Gómez - Profesional Especializado - Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos

Fecha de publicación: 31/01/2020.

Ajustes: El 30/06/2020 Se realizaron ajustes a este plan de acuerdo a las solicitudes realizadas por los responsables de las actividades.

Formato MPEE0302F01