

ESTRATEGIA DE **RENDICIÓN** DE CUENTAS

2021

Empresa de Acueducto
y Alcantarillado de
Bogotá EAAB – ESP



INFORME

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. APRESTAMIENTO	7
1.1.1. Diagnóstico	8
1.1.2. Resultados obtenidos en la evaluación del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.	8
1.1.3. Autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021	10
1.1.4. Resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés	12
1.2 Identificación de los grupos de interés	14
1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés	14
1.2.2 Identificación de los líderes de Rendición de cuentas	17
1.2.3 Alineación DDHH y ODS	19
1.4 Análisis del entorno	23
1.4 Necesidades de información	24
1.5 Medios de comunicación de información	25
2. DISEÑO	26
2.1 Definición de la estrategia	27
2.1.1 Objetivo general	27
2.1.2 Retos	28
2.2.1 Identificar y ajustar las rutas, sistemas, canales y mecanismos para la divulgación y acceso a la información.	28
2.2.2 Establecer los mecanismos para visibilizar en tiempo real los avances de políticas, programas, planes y proyectos de la entidad (huella de gestión)	28
2.2.3 Seleccionar y establecer los espacios de participación a implementar por la entidad	29
2.2.4 Cronograma de la Estrategia	29
3. PREPARACIÓN	31
3.1.1 Identificar la información institucional de las entidades para la rendición de cuentas	32

INFORME

3.1.2 Identificar la información relevante para los grupos de interés (demanda ciudadana)	32
3.1.3 Establecer ruta de recolección de información	32
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	35
3.2.2 Actualización de procedimientos e instructivos	36
4. EJECUCIÓN	37
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	40

INFORME

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Resultados FURAG 2020, Políticas articuladas con rendición de cuentas.</i>	9
<i>Figura 2. Ficha técnica contrato prestación de servicios N. 1-05-12200-1298-2020.</i>	12
<i>Figura 3. Nivel de satisfacción y percepción de grupos de interés 2020 – Rendición de cuentas.</i>	13
<i>Figura 4. Clasificación de los grupos de interés.</i>	15
<i>Figura 5. Metodología de caracterización de grupos de interés.</i>	17
<i>Figura 6. Contribución EAAB-ESP a los ODS.</i>	19
<i>Figura 7. Etapas y áreas responsables de la Estrategia de Rendición de cuentas EAAB ESP.</i>	27
<i>Figura 7. Formato M4EE0109F01 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAAB-ESP.</i>	29
<i>Figura 7. Micrositio Rendición de Cuentas EAAB ESP.</i>	38

INFORME

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calificación general autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021	10
Tabla 1. Calificación por etapas, autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021	11
Tabla 2. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.	15
Tabla 3 Área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna.	18
Tabla 4. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos.	20
Tabla 5. Mesas de trabajo rendición de cuentas – líderes grupos de interés.	32
Tabla 35. Divulgación y actualización de información al grupo de interés en canales de comunicación.	34
Tabla 35. Divulgar y actualizar la información al grupo de interés en redes sociales.	34
Tabla 35. Requerimientos de información al grupo de interés.	34
Tabla 35. Dialogar o Intercambiar información con el grupo de interés.	35
Tabla 35. Realizar encuentro de cierre de gestión frente a tema de interés con el grupo de interés.	35

INFORME

INTRODUCCIÓN

La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”

Como compromiso con la transparencia y la no tolerancia con la corrupción, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB ESP presenta su Estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar durante cada vigencia, la cual tiene como objetivo generar espacios con nuestros grupos de interés logrando un acercamiento en la gestión empresarial y la misionalidad, con un enfoque basado en derechos humanos.

Dentro del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada vigencia, se pueden visualizar los compromisos de la EAAB – ESP en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la EAAB - ESP contempla tres componentes fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, los cuales serán desarrollados en el documento, reconociendo así el compromiso de la Empresa con una gestión transparente y visible a los grupos de interés.

Esta estrategia involucra las acciones que desarrolla la Empresa en cada de los componentes, reconociendo aspectos por fortalecer como resultado de un ejercicio de diagnóstico que retoma los resultados del formato de autodiagnóstico Rendición de Cuentas, FURAG y los resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés.



1. APRESTAMIENTO

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

1.1 Nivel actual de la EAAB ESP en la Rendición de cuentas

1.1.1. Diagnóstico

El diagnóstico de rendición de cuentas le permitirá a la Empresa identificar las fortalezas y debilidades de los mecanismos utilizados por la EAAB – ESP en las vigencias anteriores, con el fin de conocer el estado de los espacios realizados con los grupos de interés, identificando las lecciones aprendidas y acciones de mejora como insumo para la formulación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la siguiente vigencia.

Actualmente la EAAB ESP, desarrolla mecanismos de información y dialogo y responsabilidad registrados en el componente. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

<https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/la-empresa/proyectos-planeacion-gestion-y-control/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/>

Adicionalmente, en el Pan de acción anual de la Política de Participación Ciudadana también se incorporan acciones de diálogo / participación con la ciudadanía.

Dado lo anterior, de manera anual a través del monitoreo, seguimiento evaluaciones como el FURAG se identifican las fortalezas y debilidades, para fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de la EAAB ESP.

1.1.2. Resultados obtenidos en la evaluación del Formulario Único Reporte de Avance de la Gestión – FURAG.

El Departamento Administrativo de la Función Pública es la entidad encargada de medir el Índice de Desempeño Institucional en las entidades que están en el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG. La rendición de cuentas se encuentra articulada en tres políticas que veremos a continuación.

La **Medición del Índice de Desempeño Institucional - IDI**, mide la capacidad de las entidades y organismos públicos, para orientar sus procesos de gestión institucional, hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, con criterios de calidad, atendiendo las necesidades de la ciudadanía, en el marco de la legalidad, la eficiencia y la transparencia.

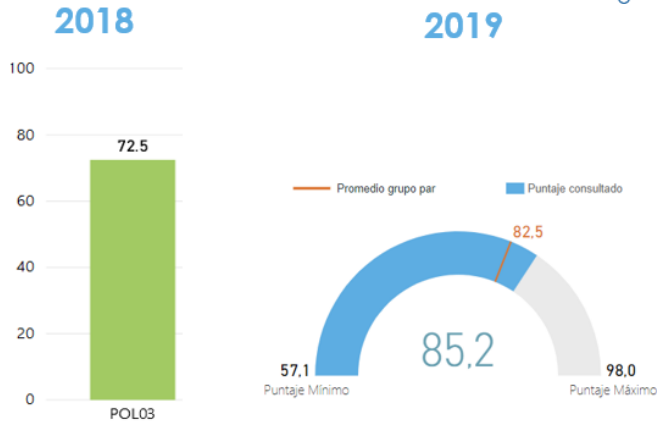
Mide el nivel de avance de la implementación de las Políticas de Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

INFORME

La EAAB ESP, obtuvo el mejor puntaje entre las 5 entidades del Sector Hábitat, **con 87,3 puntos** en el FURAG vigencia 2020.

Figura 1. Resultados FURAG 2020, Políticas articuladas con rendición de cuentas.

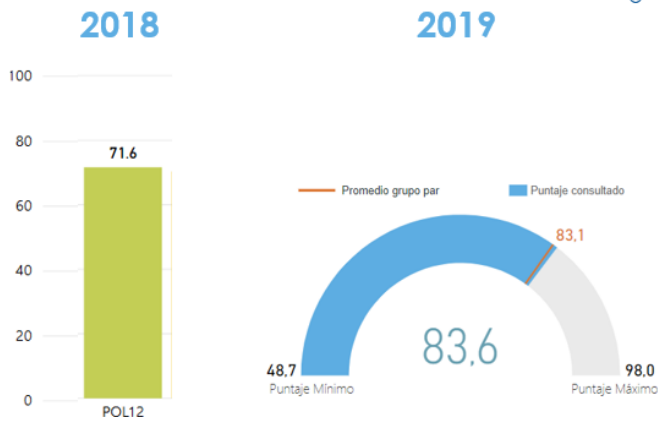
POLÍTICA PLANEACIÓN INSTITUCIONAL FURAG 2020



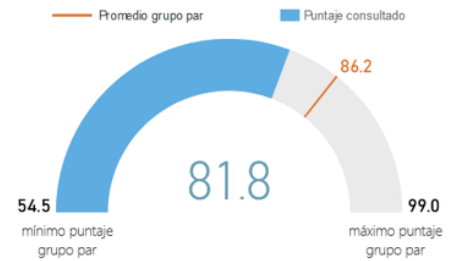
#SOMOS agua 2020



POLÍTICA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA - FURAG 2020



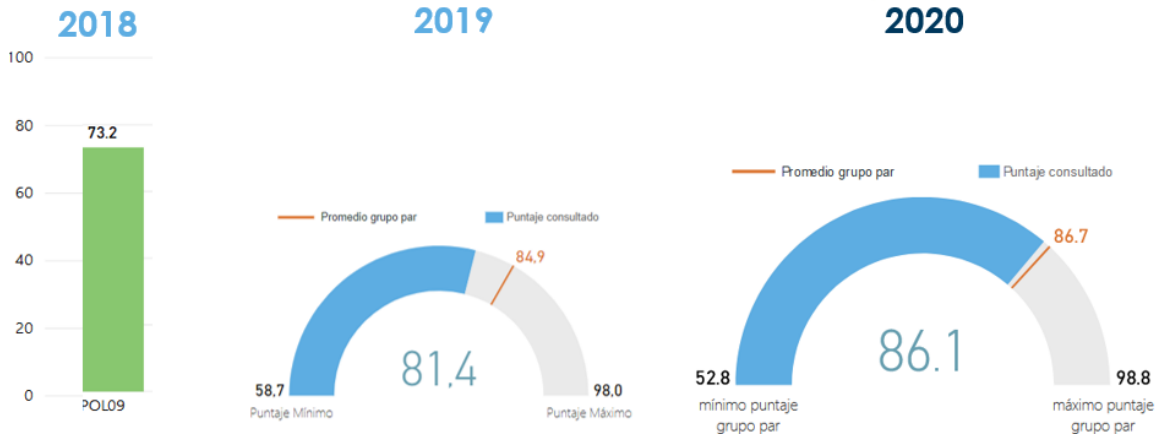
#SOMOS agua 2020



INFORME

POLÍTICA TRANSPARENCIA FURAG 2020

#SOMOS agua
2020



Fuente: Resultados FURAG 2020 - DAFP

Teniendo en cuenta cada uno de estos resultados, la Función Pública remitió una serie de recomendaciones con el fin de mejorar la implementación de cada una de las políticas y cerrar brechas en cada una de las vigencias:

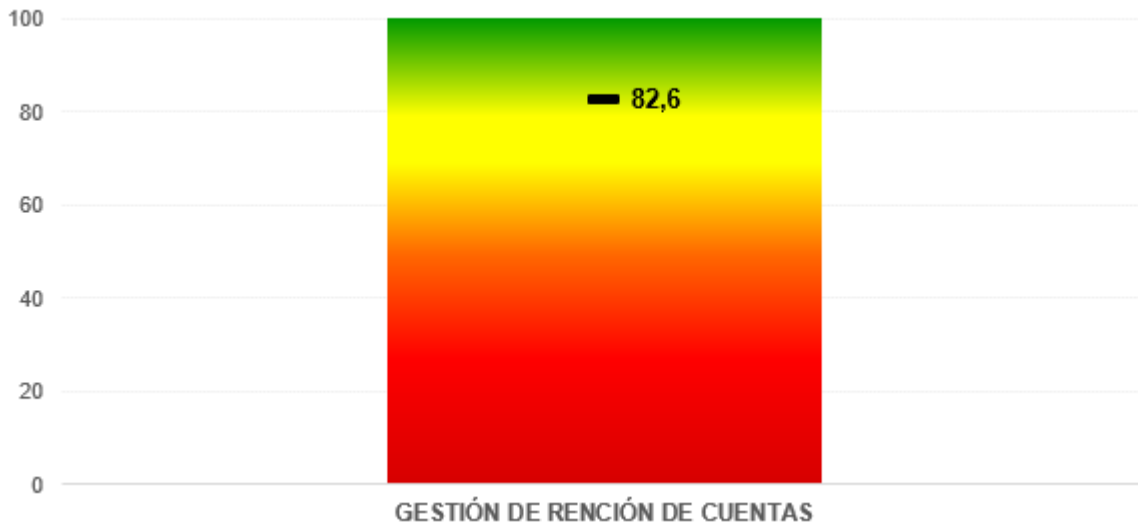
- ✓ Estrategias de difusión de la información.
- ✓ Ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de interés.
- ✓ Informar directamente a los grupos de interés resultados de su participación.
- ✓ Retroalimentar a los grupos de interés.
- ✓ Mecanismos para promover la participación ciudadana, Actividades de formulación de programas o proyectos con la ciudadanía
- ✓ Canales de comunicación grupos de interés.
- ✓ Participación grupos de interés: Políticas, programas y proyectos.
- ✓ Formular planes eficaces para satisfacer a los grupos de interés

1.1.3. Autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021

Con el objetivo de identificar las principales brechas retos que tiene EAAB frente a la rendición de cuentas se diligenció el formulario de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas de MIPG sugerido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el cual permite identificar en cuales etapas y categorías se requiere fortalecer las actividades y en cuáles mantener el puntaje logrando una sostenibilidad. Una vez realizado el autodiagnóstico, para la vigencia 2021, el cual arrojó una calificación de 82.6 puntos de 100, donde se identificaron las acciones y/o brechas más pertinentes para formular y ejecutar en la vigencia 2022:

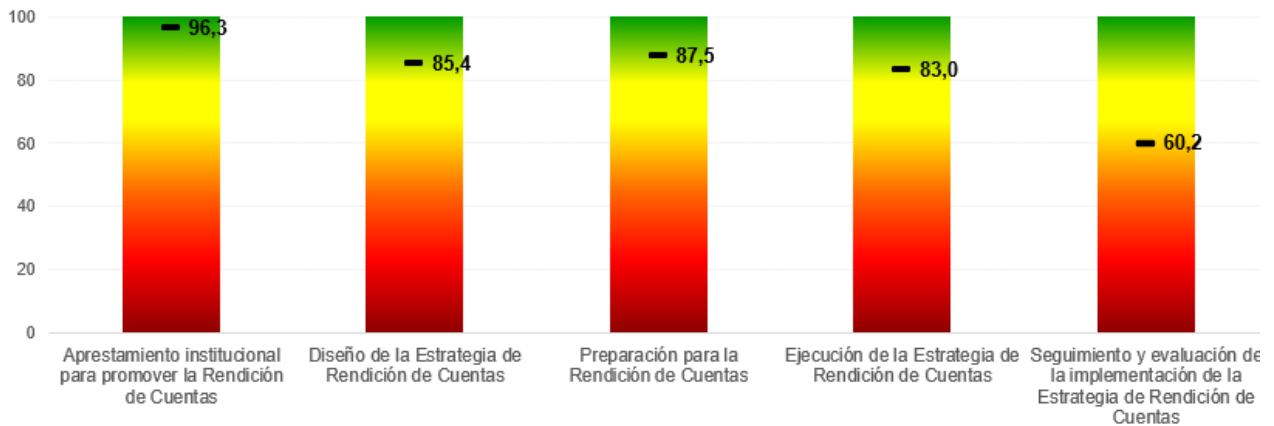
Tabla 1. Calificación general autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021

INFORME



Fuente: Formato Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas MIPG EAAB ESP.

Tabla 2. Calificación por etapas, autodiagnóstico Rendición de cuentas 2021



Fuente: Formato Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas MIPG EAAB ESP 2021.

- ✓ Elaborar diagnóstico anual del estado actual de rendición de cuentas de la EAAB ESP.
- ✓ Construir la estrategia de Rendición de Cuentas anual e incorporar las acciones en el componente 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.
- ✓ Socializar resultados del diagnóstico del estado actual de rendición de cuentas de la EAAB ESP.

INFORME

- ✓ Incluir acciones de Rendición de Cuentas para todos los grupos de interés de la Empresa, priorizando los temas de información de interés de cada uno.
- ✓ Preparar la información sobre la garantía de derechos humanos y compromisos frente a la construcción de paz, materializada en los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores y verificando la accesibilidad, asequibilidad, adaptabilidad y calidad de los bienes y servicios.
- ✓ Actualizar instructivo MPEE0302102 Formulación Componente Rendición de Cuentas.
- ✓ Estandarizar los formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas de la Empresa.
- ✓ Actualizar de manera permanente los mecanismos desarrollados de rendición de cuentas en la página web por los líderes de los grupos de interés.
- ✓ Incluir en la capacitación de la empresa el PAAC, Ley 1474 de 2011.
- ✓ Los asistentes y participantes no consultan el informe de rendición de cuentas previamente al desarrollo de los eventos de diálogo.

Los resultados del diagnóstico y autodiagnóstico son un insumo para desarrollar las diferentes etapas de la estrategia de rendición de cuentas, las cuales se exponen en los siguientes puntos.

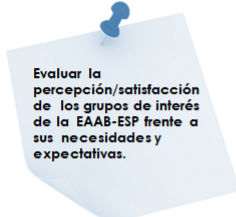
1.1.4. Resultados encuesta satisfacción / percepción Grupos de Interés

En el marco de la formulación del Plan General Estratégico 2020-2024, la Alta Dirección tomó la decisión no solo de evaluar la satisfacción de los usuarios sino de evaluar la percepción de todos los grupos de interés que tiene caracterizados la EAAB-ESP. Por esta razón, se ejecutó el contrato 1-05-12200-1298-2020, cuyo objeto fue "Encuesta para evaluar la percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas" para la vigencia 2020. A continuación, se presenta la ficha técnica del contrato.

Figura 2. Ficha técnica contrato prestación de servicios N. 1-05-12200-1298-2020.

INFORME

OBJETO CONTRATO



Evaluar la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas.

Contrato: Prestación de servicios No. 1-05-12200-1298-2020.
Contratista: INFORMACION LOCALIZADA SAS.

NECESIDADES

- ✓ Compromiso que tiene la Empresa hacia el grupo de interés.
- ✓ Canales de relacionamiento: Mecanismos de rendición de cuentas, tema de interés, etc..
- ✓ Necesidades y expectativas.
- ✓ Impactos Positivos y negativos.
- ✓ Reputación y marca.

MECANISMOS DE RECOLECCIÓN



3.161
Encuestas
Presenciales



2.053
Encuestas
Telefónicas



1.392
Encuestas
Online



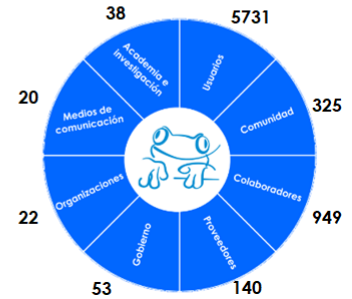
587
Cliente
Incógnito



5 Grupos
Focales
85 Participantes

**TOTAL ENCUESTAS
REALIZADAS
7.278**

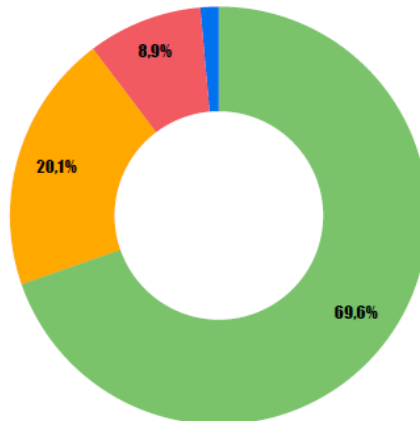
TOTAL ENCUESTAS POR GRUPO DE INTERÉS



Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Para 2020, el resultado global del nivel de percepción / satisfacción de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP fue de 72% y el resultado global del nivel de satisfacción del grupo de interés: Usuarios Externos de la EAAB-ESP fue de 77,4%. Uno de los componentes de la medición del nivel de percepción / satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP fue la "Rendición de cuentas", la cual se preguntó a los 8 grupos de interés excluyendo las preguntas para los formularios de Funcionarios Front Office, PQRS escritas, Cliente Incógnito Presencial y Call Center. El resultado para la vigencia 2020 fue de 69,6%.

Figura 3. Nivel de satisfacción y percepción de grupos de interés 2020 – Rendición de cuentas.



* Para construir el Indicador de Percepción y Satisfacción se analizaron todas las respuestas de las preguntas que tenían escalas de percepción y se promediaron para obtener el resultado final.

El color azul indica un pequeño porcentaje de respuestas donde los encuestados respondieron con un No sabe / No responde.

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

INFORME

Las preguntas estuvieron enfocadas principalmente a:

- ✓ Participación del evento de Rendición de Cuentas 2020.
- ✓ Participación Espacios de Diálogo.
- ✓ Temas tratados, la posibilidad de participar y el cumplimiento de compromisos tangibles.

A continuación, se relacionan las principales acciones de mejora propuestas a desarrollar:

- ✓ Reforzar la difusión del evento de Rendición de Cuentas y los espacios de diálogos, así como sus objetivos a todos los grupos de interés para aumentar la asistencia y participación.
- ✓ Generar un sistema de medición y seguimiento de compromisos tangibles que salgan a partir de dichos eventos abierto al público para que quienes participan puedan realizar seguimiento a las acciones planeadas y puedan tener información del cumplimiento.
- ✓ Aumentar el relacionamiento con los medios de comunicación para difundir los eventos que involucren a todos los grupos de interés.

1.2 Identificación de los grupos de interés

1.2.1 Caracterización de Grupos de Interés

Para la EAAB-ESP, los grupos de interés son el conjunto de actores internos o externos que afectan o son afectados por la gestión empresarial. La definición surge de la revisión de los diferentes lineamientos que abordan la gestión de grupos de interés. La caracterización de grupos de interés identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

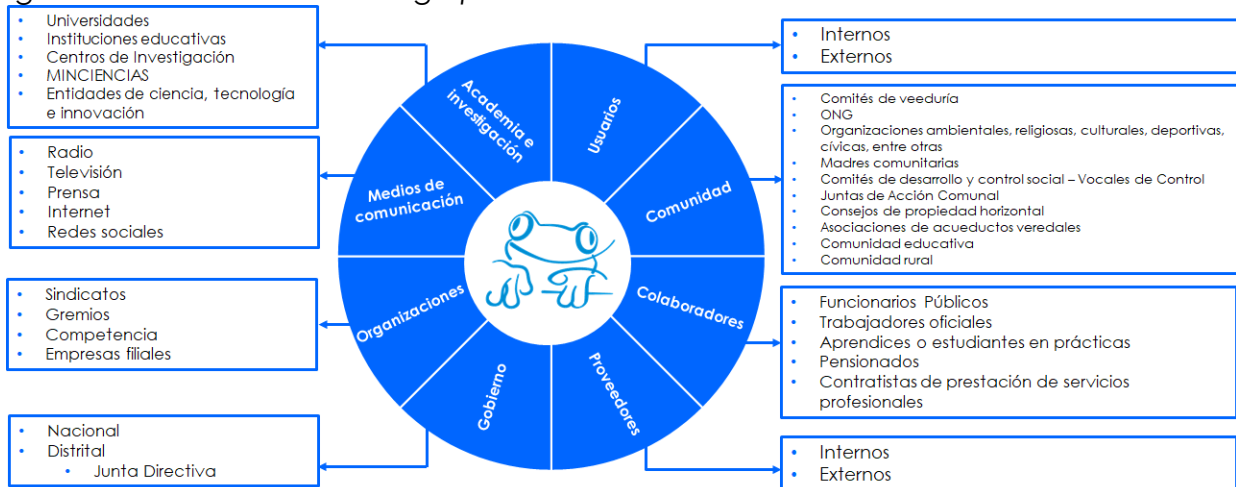
La Caracterización de Grupos de Interés resume las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para cada uno de los grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024 y se realizó atendiendo la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La Caracterización de Grupos de Interés 2020-2024 fue presentada en el Equipo Técnico de la Política de Gestión de Planeación Institucional realizado el 3 de abril de 2020 para

INFORME

visto bueno y en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 5 realizado el 29 de abril de 2020 para visto bueno y posteriormente aprobada en el marco del Plan General Estratégico por el Comité Corporativo No. 27 realizado entre el 22 y 23 de julio de 2020 y Junta Directiva realizada el 29 de octubre de 2020 mediante Acta No. 2608 y Acuerdo No. 58. A continuación, se presenta la clasificación de los grupos de interés priorizados para el período 2020-2024.

Figura 4. Clasificación de los grupos de interés.



Fuente: Formato MPEE0307F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024.

A continuación, se presentan las variables geográficas, demográficas, organizacionales, intrínsecas y comportamentales que fueron priorizadas para la caracterización de grupos de interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024 y se encuentran detalladas en el Formato MPEE0307F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024 y en el documento soporte de Caracterización de Grupos de Interés.

Tabla 3. Priorización de variables en la caracterización de grupos de interés.

Variables		Grupos de interés							
		Usuarios	Comunidad	Colaboradores	Proveedores	Gobierno	Organizaciones	Medios de comunicación	Academia e Investigación
Geográficas	Dispersión	X	X						
	Ubicación	X	X			X			
Demográficas	Actividad económica	X							
	Estrato socio-económico	X							
	Vulnerabilidad	X							
	Idioma	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizacionales	Fuente de recursos	X							
	Sector	X			X	X	X		
	Tipo	X	X	X	X	X	X	X	X
Intrínsecas	Intereses	X	X	X	X	X	X	X	X
	Acceso a canales	X	X	X	X	X	X	X	X
	Uso de canales	X	X	X	X	X	X	X	X
Comportamentales	Niveles de uso	X	X	X	X	X	X	X	X
	Beneficios buscados	X	X	X	X	X	X	X	X
	Responsable de la interacción	X	X	X	X	X	X	X	X

INFORME

Fuente: Formato MPEE0307F01-01 Caracterización Grupos de Interés EAAB-ESP 2020-2024.

Dentro de las variables intrínsecas que son las que hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos, se priorizaron las siguientes variables relacionadas con la “Rendición de cuentas”:

- **Intereses:** Actividades o información que cautiva la atención de los grupos de interés, que permite identificar temas comunes que faciliten la comunicación, la posible oferta de servicios que puede demandar de acuerdo con sus intereses, así como información relevante que puede cautivar la atención del ciudadano. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a la *propuesta de valor*, donde se identifica el compromiso que tiene la Empresa hacia sus ocho (8) grupos de interés y los *temas de interés* de cada grupo de interés hacia la Empresa.
- **Uso de canales:** Canales de atención que los grupos de interés efectivamente usan. Se identifican los canales de comunicación, en los cuales la interacción sea más efectiva. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a los *mecanismos de rendición de cuentas* para cada uno de los grupos de interés, los cuales se ejecutan a través de tres *elementos*, información, diálogo y responsabilidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). A continuación, se describen los elementos:
 - ✓ Información: Acciones orientadas Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.
 - ✓ Diálogo: Espacios de encuentro presencial y/o virtual que propendan por el diálogo con los grupos de interés, a través de los cuales se deben presentar los avances de la gestión de la EAAB-ESP.
 - ✓ Responsabilidad: Elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.
- **Acceso a canales:** Canales a los que los grupos de interés tienen acceso, donde se identifican los canales potenciales por los cuales puede contactar a los grupos de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a los canales de acceso (virtual, presencial y no presencial) para los mecanismos de rendición de cuentas identificados para cada uno de los grupos de interés.

INFORME

Dentro de las variables comportamentales que son las que relacionan características o acciones de interacción y acercamiento de los grupos de interés con la Empresa, se priorizaron las siguientes variables relacionadas con la “Rendición de cuentas”:

- **Niveles de uso:** Hace referencia a la frecuencia con la que el usuario interactúa con la empresa. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia a la *Periodicidad* (permanente, semanal, eventual, trimestral, semestral y /o anual) utilizada en cada uno de los mecanismos de rendición de cuentas de todos los grupos de interés.
- **Beneficios buscados:** Son los atributos del servicio que el grupo de interés valora o espera. Esta variable permite priorizar elementos que tendrían mayor impacto en la satisfacción de los grupos de interés frente a la Empresa. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y tiene en cuenta los asuntos materiales e impactos. Los *Asuntos materiales* son las necesidades y expectativas de los grupos de interés; los *Impactos* son las oportunidades o amenazas de los grupos de interés en la gestión de la Empresa.
- **Responsable de la interacción:** Permite identificar el líder e involucrados de gestionar el grupo de interés. Para la EAAB-ESP, esta variable se priorizó para todos los grupos de interés y hace referencia al *Área líder* de gestionar dentro de la Empresa cada grupo de interés, las *Áreas involucradas* que son las áreas que se relacionan con cada grupo de interés y los *Procesos relacionados* que interactúan con los grupos de interés y fueron establecidos en el ejercicio de definición de contexto de proceso.

1.2.2 Identificación de los líderes de Rendición de cuentas

La Caracterización de Grupos de Interés de la EAAB-ESP para el período 2020-2024 se realizó atendiendo la Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del DNP, los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Figura 5. Metodología de caracterización de grupos de interés.

INFORME



Fuente: Documento Soporte Caracterización de grupos de interés.

En la etapa de “Establecer líder” se definió como líder la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y un grupo interdisciplinario conformado por las áreas líderes de cada grupo de interés quienes son los encargados de gestionar cada uno de ellos. A continuación, se presenta el área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna:

Tabla 4 Área líder para cada uno de los 8 grupos de interés de la EAAB-ESP con su clasificación interna.

Grupo de interés	Clasificación	Área líder
Usuarios	Internos	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
	Externos	Dirección Apoyo Comercial
Comunidad		Dirección Gestión Comunitaria
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> •Funcionarios Públicos •Trabajadores oficiales •Aprendices o estudiantes en prácticas 	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Pensionados	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Contratistas de prestación de servicios profesionales	Dirección Compras y Contratación
Proveedores	Internos	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos
	Externos	Dirección Compras y Contratación
Gobierno	Nacional	Asesor Gerencia General
	Distrital	Asesor Gerencia General
	Junta Directiva	Secretaría General

INFORME

Grupo de interés	Clasificación	Área líder
Organizaciones	Sindicatos	Gerencia Corporativa Gestión Humana y Administrativa
	Gremios	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
	Competencia	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
	Empresas filiales	Secretaría General
Medios de comunicación		Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones
Academia e investigación		Dirección Ingeniería Especializada

Fuente: Documento Soporte Caracterización de grupos de interés.

1.2.3 Alineación DDHH y ODS

Los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 de la Función Pública y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG señalan que la rendición de cuentas debe tener enfoque de derechos humanos y Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para ello, la EAAB-ESP elaboró matriz de armonización, la cual se construyó a partir de los derechos humanos identificados en la política Corporativa de Derechos Humanos, los cuales se articularon frente a la contribución en los ODS establecida en el marco del Plan General Estratégico 2020-2024. Adicionalmente, frente a lo establecido en la Caracterización de Grupos de Interés 2020-2024, se armonizó la contribución al PGE 2020-2024, la cual se relaciona con la armonización de Derechos Humanos y ODS identificada previamente. Este ejercicio se presenta de manera detallada en la matriz de armonización y de manera resumida por la contribución de la EAAB-ESP en cada ODS articulado con el PGE, DDHH y Caracterización de Grupos de Interés. Esta matriz será insumo para la implementación del proceso de la debida diligencia en la política Corporativa de Derechos Humanos.

Para la construcción de la matriz de armonización se tomó como referencia la información del Instituto Danés de Derechos Humanos (<http://sdg.humanrights.dk/es>) y la información de SDG Compass (<https://sdgcompass.org/sdgs/sdg-1/> y <https://country-profiles.unstatshub.org/col/>).

Figura 6. Contribución EAAB-ESP a los ODS.

INFORME

3.1 Relacionamiento



3.2 Gobernabilidad



3.3 Modernización empresarial



1.1 Sostenibilidad financiera



1.2 Gestión regulatoria



1.3 Prestación del servicio



2.1 Adaptación y mitigación al cambio climático



2.2 Sostenibilidad ambiental



2.3 Acueducto para la región





Fuente: MPFD0801F07 Plan General Estratégico 2020-2024.






El detalle de la contribución de la EAAB-ESP para cada ODS en las metas e indicadores que se relacionan con los objetivos estratégicos, estrategias e indicadores estratégicos se encuentra en el capítulo 10 del documento soporte del Plan General Estratégico 2020-2024, el cual se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250/Documento+soporte+PGE+2020-2024_vf.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_K862HG82NOTF70QEKDB_LFL3000-73e58886-4d19-439c-8715-cbc91baef250-novsebY

A continuación, se muestra el resumen de la contribución de la EAAB-ESP a los ODS para cada uno de los indicadores estratégicos del Plan General Estratégico 2020-2024 relacionados con los derechos humanos que aporta la Empresa:

Tabla 5. Contribución del PGE 2020-2024 de la EAAB-ESP en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Derechos Humanos.

ODS	Indicador estratégico	Derecho Humano
 <p>Fin de la pobreza: Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.</p>	1.1.5 Ejecución de inversiones 1.2.2 Subsidio a la población de estratos 1, 2 y 3 en el servicio de acueducto y alcantarillado 1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.11 Beneficio social del mínimo vital	Derecho a un nivel de vida adecuado
 <p>Hambre cero: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.</p>	2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica	Derecho a una alimentación adecuada





INFORME

ODS	Indicador estratégico	Derecho Humano
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Salud y bienestar: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.</p>	<p>3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG</p> <p>Derecho a la vida Derecho a la salud Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Educación de calidad: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.</p>	<p>3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG</p> <p>Derecho a la educación Derecho al trabajo, a la formación técnica y profesional</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Igualdad de género: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.</p>	<p>3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG</p> <p>Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho a la igualdad de género Derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias</p>
 <p>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</p>	<p>Agua limpia y saneamiento: Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.</p>	<p>1.3.1 Cobertura residencial y legal de acueducto 1.3.2 Cobertura residencial y legal de alcantarillado sanitario 1.3.3 Continuidad de acueducto (ICON) 1.3.4 Índice de riesgo de calidad del agua (IRCA) 1.3.5 Incorporación de suscriptores de acueducto 1.3.6 Incorporación de suscriptores de alcantarillado sanitario 1.3.7 IPUF 2.1.1 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.2 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.2.1 Corrección de conexiones erradas 2.2.2 Cumplimiento de las obras del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) 2.2.3 Saneamiento del río Bogotá 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional 2.3.2 Metros cúbicos por segundo de capacidad de tratamiento de las plantas Wiesner y Tibitoc</p> <p>Derecho a la salud Derecho al agua potable y al saneamiento</p>
 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>Energía asequible y no contaminante: Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.</p>	<p>2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB</p> <p>Derecho a un nivel de vida adecuado</p>

INFORME

ODS	Indicador estratégico	Derecho Humano
	Trabajo decente y crecimiento económico: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a trabajar y a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias Prohibición de la esclavitud, trabajo forzoso y trata de personas
	Industria, innovación e infraestructura: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación. 1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB	Derecho a la vivienda adecuada Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico
	Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en los países y entre ellos. 1.1.1 Ebitda 1.1.2 Liquidez 1.1.3 Endeudamiento 1.1.4 Índice de cartera misional 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés	Derecho a la igualdad y no discriminación Derecho de participar en los asuntos públicos Derecho a la seguridad social Derecho al acceso a la información
	Ciudades y comunidades sostenibles: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. 1.3.8 DACAL 1.3.10 Cobertura de alcantarillado pluvial 1.3.12 Avance en la adecuación de las redes de acueducto y alcantarillado asociadas a la infraestructura para la construcción del metro 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.6 Construcción de corredores ambientales 2.3.1 Avance en el diagnóstico regional y la formulación de la estrategia de desarrollo para el acueducto regional	Derecho a la vivienda adecuada Derecho de participar en la vida cultural Protección contra los desastres naturales
	Producción y consumo responsables: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derecho a la vivienda adecuada Derecho al acceso a la información Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales
	Acción por el clima: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (Reconociendo que la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático es el principal foro intergubernamental internacional para negociar la respuesta mundial al cambio climático). 2.1.7 Reducción de la Huella de Carbono 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG	Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales Derecho al acceso a la información

INFORME

ODS	Indicador estratégico	Derecho Humano
 <p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<p>Vida submarina: Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.</p> <p>2.2.3 Saneamiento del río Bogotá</p>	<p>Derecho a la salud Derecho al agua</p>
 <p>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</p>	<p>Vida de ecosistemas terrestres: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.</p> <p>2.1.1 Conservación de hectáreas en cuencas abastecedoras y otras áreas de importancia estratégica 2.1.2 Intervención integral de hectáreas en la estructura ecológica principal 2.1.3 Número de diagnósticos para la recuperación del caudal ecológico de humedales 2.1.4 Individuos arbóreos sembrados 2.1.5 Avance en la construcción del campamento Piedras Gordas 2.1.6 Construcción de corredores ambientales</p>	<p>Derechos de todos los pueblos de disponer de sus recursos naturales Derecho a la salud Derecho al agua</p>
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>Paz, justicia e instituciones sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.</p> <p>1.3.9 IQR 3.1.1 Nivel de satisfacción de los usuarios y percepción de grupos de interés 3.2.1 Índice de transparencia (ITA) 3.2.2 Evaluación de medidas de integridad 3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.3 Modernización del proceso de facturación 3.3.4 Telemetría para grandes consumidores</p>	<p>Derecho al acceso a la información Derecho a participar de los asuntos públicos Derecho a la igualdad</p>
 <p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p>	<p>Alianzas para lograr los objetivos: Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.</p> <p>3.3.1 Cumplimiento plan de adecuación y sostenibilidad MIPG 3.3.2 Formulación y ejecución de la primera fase del plan de innovación de la EAAB</p>	<p>Derecho al desarrollo y a la cooperación internacional Derecho de disfrutar de los beneficios del progreso científico y de su aplicación</p>

Fuente: Matriz de armonización – Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

1.4 Análisis del entorno

Para desarrollar de forma óptima cada uno de los mecanismos o espacios donde la EAAB ESP rinde cuentas se requiere definir los recursos de Infraestructura, humanos, financieros y tecnológicos que apoyen las acciones realizadas:

- ✓ **Infraestructura:** la EAAB ESP realiza un uso eficiente de los recursos públicos utiliza las instalaciones físicas o virtuales para el desarrollo de estos espacios de diálogo. Adicionalmente, de manera anual cuenta con un presupuesto para realizar un evento general para todos los grupos de interés.
- ✓ **Recursos humanos:** el área encargada de liderar cada una de las etapas de la rendición de cuentas, es la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos y conformado por líderes cada uno de los grupos interés para su desarrollo, dado que son quienes ejecutan las actividades definidas en la estrategia y aportan al cumplimiento de los objetivos definidos.

INFORME

- ✓ **Financieros:** la mayoría de las acciones de rendición de cuentas tienen recursos propios para su ejecución y en otros casos se cuentan con recursos de funcionamiento en las áreas que lo requieren para su desarrollo.
- ✓ **Tecnológicos:** la Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones disponen de los recursos necesarios para dar apoyo en las actividades de la estrategia con el fin de comunicar / divulgar los espacios o mecanismos de rendición de cuentas, como: la página web, videos, redes sociales, carteleras virtuales, entre otros.

Por otra parte, es necesario tener en cuenta factores externos que pueden afectar la estrategia de rendición de cuentas, entendidas como contingencias que impactan su ejecución. Por ejemplo, desde el año 2020 se ha presentado la pandemia por el COVID-19, situación que afecta, de manera directa las actividades de diálogo (presencial) en la estrategia de rendición de cuentas. Dado lo anterior, se debe contar con diferentes herramientas para asegurar el desarrollo de las actividades.

1.4 Necesidades de información

La EAAB ESP, cuenta con el esquema de la información que produce y publica teniendo en cuenta las normas que rigen el derecho a su acceso, ley de transparencia y acceso a la información pública, así como identifica las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los grupos de interés con los cuales interactúa la EAAB-ESP, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones.

Los temas de interés, necesidades y expectativas por cada grupo de interés pueden ser consultados en el siguiente documento:

<https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/5a51a8c2-6b20-4204-9470-b084edc90367/Documento+soporte+Caracterizacion+Grupos+de+interes+2020-2024+VF.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmfN-G2>

Cada área líder tiene la responsabilidad de hacer seguimiento a las publicaciones con el fin de garantizar que la información esté disponible de manera oportuna y clara para sus grupos de interés.

Adicionalmente, se presentan los logros de los temas más relevantes de la gestión empresarial, como:

- Cumplimiento de metas e indicadores (PPD – PGE),
- Impactos en la gestión: Plan de acción Institucional, Programas y proyectos en ejecución.
- Gestión: Informes de gestión, MIPG, Obras, entre otros.

INFORME

- Presupuesto: ejecución presupuestal y estados financieros
- Contratación: Procesos contractuales, gestión contractual
- Acciones de mejora: Planes.

1.5 Medios de comunicación de información

- **Canales, Página web y redes sociales**

Por medio de los canales virtuales de la Empresa se comunica e informa de manera permanente a los grupos de interés de forma oportuna y con el fin de contar con su participación en los diferentes espacios que realiza la EAAB ESP, contamos con canales internos y externos:

- **Canales internos:**

Intranet

Correo institucional: Informativos diarios.

Instagram: @Somosaguaeaab

Facebook: @Somosaguaeaab

SharePoint Office

- **Canales Externos.**

Página web acueducto: www.acueducto.com

Instagram: @Acueductodebogota

Facebook: @AcueductodeBogotá

Twitter: @AcueductoBogota

Línea: 116 (Desde fuera de Bogotá 01-8000116-007)



2. DISEÑO

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

2.1 Definición de la estrategia

Con el fin de definir los mecanismos a implementar en la estrategia de rendición de cuentas de la EAAB ESP, se toma como insumo la información recopilada en la etapa de aprestamiento, adicionalmente, es pertinente consultar el instructivo MPEE0302102 Formulación “Componente Rendición de Cuentas” para conocer las instrucciones de las actividades a desarrollar en las diferentes etapas.

De acuerdo con lo establecido en la normatividad mencionada, la EAAB ESP adopta las etapas definidas para la Estrategia, que se describieron en el primer capítulo, las cuales estarán a cargo de las áreas relacionadas en la figura 7.

Figura 7. Etapas y áreas responsables de la Estrategia de Rendición de cuentas EAAB ESP



Fuente: Elaboración propia.

2.1.1 Objetivo general

Definir los lineamientos metodológicos para establecer las actividades del componente Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre los grupos de interés y la Empresa. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

INFORME

2.1.2 Retos

Los retos de la estrategia se establecen a partir del diagnóstico, autodiagnóstico y caracterización de los grupos de interés presentados en la etapa de aprestamiento los cuales son:

- Sensibilizar y apropiar los espacios de Rendición de cuentas con los líderes de los grupos de interés para fortalecer el relacionamiento con la EAAB ESP.
- Documentar e implementar los mecanismos de los subcomponentes (información, diálogo y responsabilidad) de la estrategia para los grupos de interés de la Empresa.
- Visibilizar los avances de la gestión empresarial a los grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación.

Fase 2.2 Planificación de los espacios de rendición de cuentas en los componentes de información, diálogo y responsabilidad

2.2.1 Identificar y ajustar las rutas, sistemas, canales y mecanismos para la divulgación y acceso a la información.

La EAAB ESP, identificó los canales de información para cada uno de los grupos de interés, de manera presencial o virtual y su periodicidad (nivel de uso), con el fin de divulgar de información de manera proactiva sobre la gestión empresarial y la promoción del acceso a la misma en los canales, los mecanismos de "información" que se ejecutarán en el marco del subcomponente 1 de Rendición de Cuentas del PAAC de la vigencia

Ver Canales – relacionamiento (elemento información), Caracterización Grupos de Interés 2020-2024:

<https://www.acueducto.com.co/wps/wcm/connect/EAB2/5a51a8c2-6b20-4204-9470-b084edc90367/Documento+soporte+Caracterizacion+Grupos+de+interes+2020-2024+VF.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nmfN-G2>

2.2.2 Establecer los mecanismos para visibilizar en tiempo real los avances de políticas, programas, planes y proyectos de la entidad (huella de gestión)

La Empresa pública y divulga la información de manera oportuna sobre la gestión empresarial y la promoción del acceso a la misma se realice oportunamente en los

INFORME

canales de comunicación internos y externos y en la sección de Transparencia de la página web, dando cumplimiento con lo establecido en la normatividad de forma clara y transparente, estos mecanismos de información se ejecutarán en el marco del subcomponente 1 "Información de calidad y en lenguaje comprensible", Componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC de vigencia.

2.2.3 Seleccionar y establecer los espacios de participación a implementar por la entidad

Cada uno de los líderes de los grupos de interés seleccionó y estableció los mecanismos /espacios de diálogo con el objetivo de explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas, aportes y cuestionamientos, en los escenarios y presenciales o virtuales (ver Canales – relacionamiento / Caracterización grupos de interés 2020-2024), estos mecanismos o espacios de diálogo se formularán y ejecutarán en el marco del subcomponente 2 "Diálogo de doble vía", Componente 3. Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2022.

2.2.4 Cronograma de la Estrategia

En las mesas de trabajo realizadas con los líderes de los grupos de interés se revisaron los mecanismos de relacionamiento (uso canales) identificados en la caracterización 2020-2024 para cada grupo de acuerdo en los elementos (información, diálogo y responsabilidad), el acceso (presencial o virtual) y su periodicidad.

Dado lo anterior, la EAAB ESP formula en el formato M4EE0109F01 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAAB-ESP, las actividades de Rendición de Cuentas en el Componente 3, y los cuatro (4) subcomponentes que lo conforman: información, diálogo, responsabilidad y Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional, con los campos requeridos: meta producto, medio de verificación, indicador, responsables, recursos y fechas de ejecución.

Figura 8. Formato M4EE0109F01 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAAB-ESP

INFORME

Vigencia	2022	Cronograma de actividades									
Fecha de elaboración											
Fecha de aprobación											
Versión	1	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) EAAB ESP									
Eje Temático	ACTIVIDAD			RESPONSABLE			Recursos			Periodo de tiempo	
COMPONENTE 3.	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin
RENDICIÓN DE											
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.	Actualización información en la página web (Piezas comunicativas), carteleros virtuales o factura.	Publicación página web, carteleros virtuales o factura.	Dirección Apoyo Comercial	Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones					
	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.	Piezas comunicativas redes sociales	Dirección Apoyo Comercial	Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones					
	1.3	Atender requerimientos de información al grupo de interés Usuarios externos.	Atención mensual de requerimientos de información	Requerimientos de información	Dirección Apoyo Comercial						
	1.4	Divulgar información al grupo de interés Usuarios externos a través de la Ventanilla Única de Construcción	Divulgación de xx información a través de la Ventanilla Única de Construcción	Ventanilla Única de Construcción	DAT - DITG						

Fuente: Formato MPEE0109F01 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano EAB-ESP.

La estrategia de Rendición de cuentas se formulará dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 / Componente 3. Rendición de Cuentas, su autocontrol (áreas responsables de las actividades) y monitoreo (Gerencia Corporativa de Planeamiento se reportará en la herramienta ARCHER MIPG 2022 y el seguimiento y evaluación cuatrimestral estará a cargo de la Oficina de Control Interno y Gestión.



3. PREPARACIÓN

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

Fase 3.1 Identificación de la información de interés para los grupos de interés (demanda ciudadana)

3.1.1 Identificar la información institucional de las entidades para la rendición de cuentas

3.1.2 Identificar la información relevante para los grupos de interés (demanda ciudadana)

3.1.3 Establecer ruta de recolección de información

En octubre de 2021, se realizaron diferentes mesas de trabajo con los líderes de los grupos de interés, con el objetivo de socializar los lineamientos establecidos en la Circular 104 del 2020 "Protocolo para la Rendición de Cuentas permanente e integral en las Entidades del Distrito Capital" y en el "Manual Único de Rendición de Cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública como base para la formulación de las actividades de Rendición de Cuentas de la EAAB ESP para la vigencia 2022.

De acuerdo con lo establecido en el Manual único de rendición de cuentas, la EAAB ESP adopta las etapas definidas para la Estrategia, las cuales estarán a cargo de las áreas líderes de los grupos de interés.

Tabla 6. Mesas de trabajo rendición de cuentas – líderes grupos de interés.

Grupo de interés	Clasificación	Gerencia líder	Dirección responsable	Fecha Mesa de Trabajo
Usuarios	Internos	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Lunes 11 de octubre 8:00 – 10:00
	Externos	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Dirección Apoyo Comercial	Martes 12 de octubre 1:30 – 3:30
Comunidad		Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	Dirección Gestión Comunitaria	Martes 12 de octubre 10:00 – 12:00
Colaboradores	•Funcionarios Públicos	Gerencia Corporativa de	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Martes 12 de octubre 8:00 – 10:00

INFORME

Grupo de interés	Clasificación	Gerencia líder	Dirección responsable	Fecha Mesa de Trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> •Trabajadores oficiales •Aprendices o estudiantes en prácticas 	Gerencia Humana y Administrativa	Dirección Gestión de Compensaciones	
	Pensionados			
	Contratistas de prestación de servicios profesionales	Secretaría General	Dirección Compras y Contratación	Lunes 11 de octubre 1:30 – 3:00
Proveedores	Internos	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Dirección de Planeación y Control de Rentabilidad, Gastos y Costos	Lunes 11 de octubre 8:00 – 10:00
	Externos	Secretaría General	Dirección Compras y Contratación	Lunes 11 de octubre 1:30 – 3:00
Gobierno	Nacional	Gerencia General	Todas, a través de profesionales enlace de entes de control	Jueves 7 de octubre 10:00 – 12:00
	Distrital			
	Junta Directiva	Secretaría General	Secretaría General	Miércoles 13 de octubre 2:00 – 4:00
Organizaciones	Sindicatos	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	Martes 12 de octubre 8:00 – 10:00
	Gremios	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control	Grupo Regulación	Miércoles 13 de octubre 8:00 – 10:00
	Competencia			
	Empresa filial	Secretaría General	Secretaría General	Miércoles 13 de octubre 2:00 – 4:00

INFORME

Medios de comunicación		Secretaría General	Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones	Lunes 11 de octubre 10:00 – 12:00
Academia e investigación		Gerencia de Tecnología	Dirección Ingeniería Especializada	Jueves 7 de octubre 8:00 – 10:00

Fuente: Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos - Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Dado lo anterior, para cada uno de los ocho grupos de interés se propusieron actividades en los subcomponentes, posterior a las mesas de trabajo cada líder del grupo de interés tenía el compromiso de validarlas y aprobarlas para incorporarlas en el PAAC 2022.

Una vez formuladas las actividades, las áreas realizarán el reporte autocontrol (avances) en el aplicativo ARCHER MIPG 2022, donde evidenciarán la gestión de cada una de las actividades a través de una plantilla (informe Word)) establecido como medio de verificación, donde podrán detallar la siguiente información:

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

Tabla 7. Divulgación y actualización de información al grupo de interés en canales de comunicación.

Tema de interés	Medio o canal	Fecha de divulgación	Soporte
Describir el aspecto de divulgación	Página web, Piezas comunicativas, definidos para cada grupo.	fecha de publicaciones dd/mm/aaaa	Incluir pieza comunicativa

Fuente: Dirección Apoyo Comercial

Tabla 8. Divulgar y actualizar la información al grupo de interés en redes sociales.

Tema de interés	Medio o canal	Fecha de divulgación	Soporte
Describir el aspecto de divulgación	Piezas de Facebook, Instagram o Twitter.	fecha de publicaciones dd/mm/aaaa	Incluir pieza comunicativa

Fuente: Plantilla informe Rendición de cuentas EAAB ESP

Tabla 9. Requerimientos de información al grupo de interés.

INFORME

Requerimiento	Fecha de recibido	Fecha de respuesta
Describir el número y asunto del requerimiento	fecha de ingreso del requerimiento dd/mm/aaaa	fecha de salida del requerimiento dd/mm/aaaa
Describir el número y asunto del requerimiento	fecha de ingreso del requerimiento dd/mm/aaaa	fecha de salida del requerimiento dd/mm/aaaa

Fuente: Plantilla informe Rendición de cuentas EAAB ESP

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Tabla 10. Dialogar o Intercambiar información con el grupo de interés.

Tema de interés	Mecanismo	Fecha	Número de participantes		Soporte
			M	H	
Describir los aspectos desarrollados	Diálogo a través de los canales identificados por el grupo de interés	fecha de ejecución de cada mecanismo dd/mm/aaaa	#	#	Pantallazo (imágenes)

Fuente: Plantilla informe Rendición de cuentas EAAB ESP

Tabla 11. Realizar encuentro de cierre de gestión frente a tema de interés con el grupo de interés.

Tema de interés	Mecanismo	Fecha	Número de participantes		Soporte
			M	H	
Describir los aspectos desarrollados en el evento	Describir el mecanismo desarrollado: evento (virtual o presencial)	fecha de ejecución dd/mm/aaaa	#	#	Pantallazo (imágenes)

Fuente: Plantilla informe Rendición de cuentas EAAB ESP

Fase 3.2 Diseño de documentación para la ejecución de la estrategia

INFORME

3.2.2 Actualización de procedimientos e instructivos

La EAAB ESP, actualizó los siguientes documentos para la elaboración de la Estrategia de rendición de cuentas de la empresa, los cuales pueden ser consultados en el mapa de procesos, Proceso: Direccionamiento Estratégico y Planeación, Subproceso: Modelo Integrado de Planeación y Gestión:

- MPEE0302P Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- MPEE0302I01 Formulación Componente Rendición de Cuentas.



4. EJECUCIÓN

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

Fase 4.1: Activación de los espacios de rendición de cuentas

4.1.1 Realizar socialización, sensibilización y apropiación a los líderes de los grupos de interés

La Empresa, realizará socializaciones y/o sensibilizaciones a los líderes de los grupos de interés con el fin de recordar y dar a conocer las acciones establecidas en Rendición de Cuentas de la vigencia 2022, con el fin de fortalecer la estrategia y el relacionamiento con casa uno de ellos, logrando el cumplimiento de las actividades propuestas.

4.1.2 Divulgar y socializar a los grupos de interés sobre los espacios de rendición de cuentas

A través de los diferentes canales de comunicación disponibles en la EAAB ESP, en el transcurso de la vigencia se divulgarán las actividades de Rendición de cuentas para el 2022 (PAAC), con el objetivo de lograr una mayor participación y conocimiento de la gestión por parte de los grupos de interés fortaleciendo el relacionamiento con la Empresa.

4.1.3 Visibilizar los avances de la gestión empresarial a los grupos de interés

La EAAB ESP, diseñó y creó un nuevo micrositio de Rendición de Cuentas en la página web de la empresa, donde se podrán consultar los avances y logros de las acciones implementadas a lo largo del 2022 por los grupos de interés.

Ruta: Página web / Sección "La Empresa" / Rendición de Cuentas.

Figura 9. Micrositio Rendición de Cuentas EAAB ESP.

INFORME



La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como: "El proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estrategias, prácticas y protocolos mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y las entidades públicas autónomas, especializadas y descentralizadas de su gestión a sus ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y los organismos de control, a partir de la promulgación del diálogo".

Como compromiso con la transparencia y la no discriminación, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB ESP presenta su Estrategia de Rendición de Cuentas a desarrollar durante esta vigencia, la cual tiene como objetivo general asegurar los canales de Rendición de Cuentas a desarrollar durante la gestión empresarial y la transparencia, con un enfoque basado en derechos humanos.

Dentro del Plan de Acción Institucional y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de cada vigencia, se guiarán y evaluarán las competencias de la EAAB - ESP en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el Decreto 3634 de 2013 y en el Manual Único de Rendición de Cuentas Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Estrategia de Rendición de Cuentas de la EAAB - ESP reconoce tres elementos fundamentales: información, diálogo y responsabilidad, que se desarrollarán a través de diversos mecanismos.

Información	Diálogo	Responsabilidad
Acciones orientadas a la gestión de los recursos humanos para el proceso de rendición de cuentas en lenguaje claro.	Mechanisms of communication and dialogue that allow citizens to report and demand the quality of services, the quality of the environment, the quality of the water supply, etc.	Elementos que permiten el proceso de información y diálogo, generando confianza, apertura y transparencia en el proceso de rendición de cuentas para la realización de actividades de la gestión pública.



Fuente: Página web EAAB ESP

4.1.4 Documentar la ejecución de los mecanismos de la estrategia de rendición de cuentas por cada grupo de interés

La EAAB ESP, elaboró una plantilla para documentar la ejecución de las actividades programadas en Rendición de Cuentas 2022 por los grupos de interés. Cada líder de grupo de interés reportará en este documento la ejecución y/o avance de las actividades de rendición de cuentas definidas, posteriormente, se consolidará el informe de los 8 grupos de interés (Empresa) y será publicado en el microsítio mencionado anteriormente para su consulta.

La plantilla del informe fue socializada en las mesas de trabajo realizadas con los líderes de los grupos de interés para su conocimiento en el mes de octubre de 2021, el informe será reportado en el aplicativo ARCHER MIPG en las fechas establecidas en cada una de las actividades de Rendición de Cuentas 2022.



5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia
MPFD0801F08 -02



INFORME

Fase 5: Seguimiento y mejora continua del proceso de rendición de cuentas

5.1.1 Identificar el impacto de la rendición de cuentas en la gestión institucional (balance ciudadano)

5.1.2 Realizar autocontrol a la implementación de las estrategias de rendición de cuentas

El autocontrol de las actividades de Rendición de Cuentas – PAAC 2022, se encuentra a cargo de la primera línea de defensa, es decir los líderes de grupos de interés y se realiza en el aplicativo Archer MIPG mediante el diligenciamiento de los campos descripción de la actividad, estado de la actividad, así como los soportes y evidencias acorde con los medios de verificación y meta /producto y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MPEE0305P Implementación y sostenibilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5.1.3 Realizar monitoreo a la implementación de las estrategias de rendición de cuentas

El monitoreo de las actividades de Rendición de Cuentas - PAAC 2022, lo realiza la segunda línea de defensa, es decir, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos de manera trimestral en el aplicativo Archer MIPG, donde se verifica el cumplimiento de los soportes establecidos en la meta producto y en el medio de verificación de las actividades.