


Vigencia		2023		Cronograma de actividades											
Fecha de elaboración		29/06/2022		Plan de Acción Política Servicio al Ciudadano											
Fecha de aprobación		DD/MM/AAAA		Plan de Acción Política Servicio al Ciudadano											
Versión		1		Plan de Acción Política Servicio al Ciudadano											
Eje Temático	Actividad			Responsable			Recursos			Período de tiempo			Ene	Feb	Mar
	Id	Nombre	Meta / Producto	Medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Terminación			
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Continuar con la socialización y divulgación a nivel interno el rol del Defensor de la Ciudadanía como figura líder que dicta los lineamientos de la debida implementación de la Política Pública Distrital del Servicio al Ciudadano.	Institucionalizar el Defensor de la Ciudadanía, como la dependencia que lidera la mejora del servicio al Ciudadano al interior de la EAAB-ESP y que dependa de la Alta Gerencia.	Soporte de la Divulgación y socialización	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-mayo, 1-sep, 1-nov	31-mayo, 30-sep, 30-nov			
	2	Identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas.	Identificación de trámites que fueron objeto de Observaciones por auditorías externas	Documento informativo	Dirección Apoyo Comercial	Dirección líder del trámite que aplique	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov			
	3	Revisar las variables en la caracterización del grupo de interés "Usuarios".	Revisar la caracterización del grupo de interés "Usuarios"	Ayuda de memoria	Dirección Apoyo Comercial	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-oct	30-oct			
	4	Revisar la matriz de Riesgos de corrupción en relación con los trámites y Opas	Riesgos de corrupción revisados de los trámites que apliquen	matriz de riesgos de corrupción de los trámites que aplique	Dirección Apoyo Comercial	Dirección de Apoyo Técnico Dirección de Cobro Coactivo	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov			
	5	Desarrollar actividades de capacitación en programas de atención preferente e incluyente de personas en condición de discapacidad y poblaciones espaciales, atención preferente e incluyente a personas con discapacidad psicosocial.	Informe semestral de los eventos realizados.	Informe	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			

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	6	Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con alcance a la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.	Informe semestral de los eventos realizados.	Informe	Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Dirección de Apoyo Comercial, Gerentes de Zonas	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X			1- jul, 1-nov	31- jul, 30-nov				
	7	Diagnosticar la viabilidad de Incluir en Capacitación a nivel institucional "Trato digno con enfoque de derechos y diferencial Etnico a las comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	Documento Soporte sobre el diagnostico del propósito descrito.	Documento de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-mar	31-mar				X
	8	Implementar la metodología para evaluar la complejidad de la información en lenguaje claro, utilizados para comunicarse con sus grupos de valor enfocados en los Trámites de la EAAB ESP.	Soporte sobre la implementación de la metodología de los documentos para evaluar la complejidad de la información en lenguaje claro en los trámites de la EAAB ESP	Ayudas de Memoria	Dirección de Apoyo Comercial	Dirección de Apoyo Técnico Dirección de Cobre Coactivo	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov				
Gestión del Relacionamiento con los ciudadanos	9	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	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-mayo, 1- sep, 1-nov	31-mayo, 30 sep, 30-nov				
Conocimiento del servicio al ciudadano	10	Revisar, actualizar y divulgar la carta del trato digno en los puntos de atención en carteleras virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno en carteleras virtuales y portal web.	Informe Cuatrimestre	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-mayo, 1- sep, 1-nov	31-mayo, 30 sep, 30-nov				
	11	Realizar seguimiento y análisis a las PQRs.	Publicación mensual del Informe de PQRs en página web.	Publicación mensual del Informe de PQRs en página web.	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-ene	30-nov	X	X	X	
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana																

										
Plan										
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	X				X		X			
							X			
						X				
							X			
			X					X		

NO DISPONIBLE PARA PUBLICACIÓN				
Información para efectos de parametrización en las herramientas				
Responsable				
Autocontrol	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Monitoreo
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal De La Cruz	Melba Pinto Gualdrón	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal de la Cruz	William Darío Sierra / Luis Francisco Castiblanco	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal de la Cruz	Carolina Céspedes Camacho	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal de la Cruz	William Darío Sierra / Luis Francisco Castiblanco	Alex Fabian Santa	Yuri Lorena Silva Gómez
Gustavo Andrés Trujillo Castro	Fredy Humberto Carrero Velandia	Adriana Carvajal De La Cruz	Gustavo E. García Bate	Lorena Silva Gomez

				X					X
									X
	X					X			X
	X					X			X
X	X	X	X	X	X	X	X	X	

Gustavo Andrés Trujillo Castro	Fredy Humberto Carrero Velandia	Adriana Carvajal De La Cruz	Gustavo E. García Bate	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal De La Cruz	Melba Pinto Gualdrón	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal de la Cruz	William Darío Sierra / Luis Francisco Castiblanco	Alex Fabian Santa	Yuri Lorena Silva Gómez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal De La Cruz	Melba Pinto Gualdrón	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal De La Cruz	Melba Pinto Gualdrón	Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez
Cesar Augusto Páez Sequera	Adriana Carvajal De La Cruz		Alex Fabian Santa	Lorena Silva Gomez