REPORTE Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

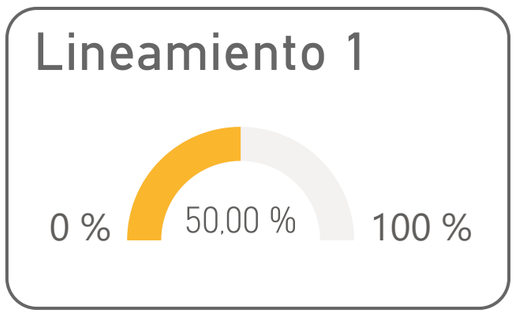


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1**: Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.



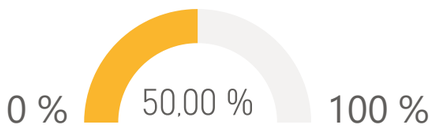
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Las actividades programadas para el cumplimiento de las metas tiene un avance general anual con corte a diciembre de 2024 de 100%, precisando el avance por política son :
Política de Servicio al Ciudadano : 100%
Política de Racionalización de Tramites : 100%
Para el corte a 31 de diciembre se cumplieron con las 14 actividades con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

Lineamiento 2



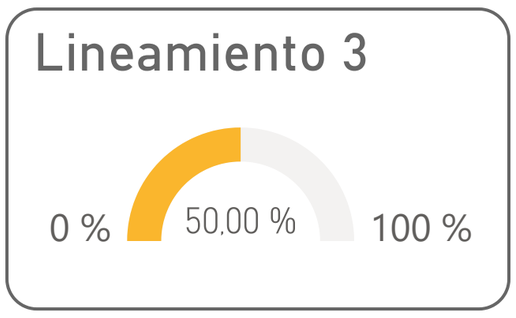
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se efectúo mesa de trabajo con funcionarios de la Alcaldía Mayor el día 7 de junio de 2024 para abordar el tema del modelo de relacionamiento.

Se generó documento en su version final; quedando en procesos de firma por los diferentas areas de la EAAB ESP y la Gerencia General a diciembre de 2024; base de inclusión del modelo Distrital de relacionamiento con la ciudadanía mediante la actualización de la Resolución 25 de 2023 con el propósito de conformar la Mesa Técnica de Articulación y Coordinación Institucional para la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones estratégicas de relacionamiento con la ciudadanía en la EAAB – ESP, especificamente en el Articulo 5 numeral 3 y en el Articulo septimo en su Paragrafo (donde se indica que la asistencia del Defensor de la Ciudadania a las diferentes sesiones es indelegable)

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

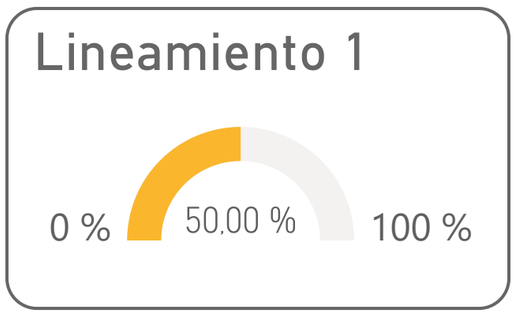


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Por características propias de la EAAB ESP las acciones se desarrollan a través de recursos propios de las diferentes áreas comprometidas
se anexa Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 ,componente 1, componente 2, componente 3 y componente 4
Para la Política de Participación Ciudadana su Plan de Acción está enmarcada en el Plan de Acción y Sostenibilidad de MIPG.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

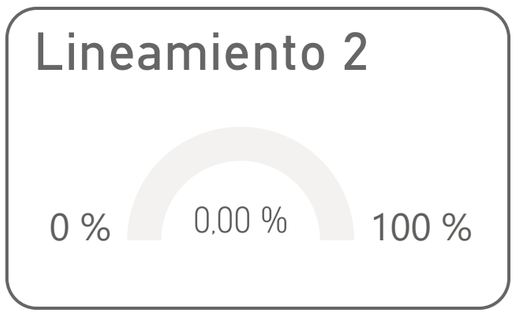
La EAAB ESP participó en el Laboratorio de Simplicidad liderado por la Veeduría Distrital con el propósito se seguir implementando herramientas y estrategias de Lenguaje Claro en sus comunicaciones con sus usuarios.
Respecto a la accesibilidad física la EAAB ESP hizo inversión superior a los 3,000 millones de pesos para la adecuación de los puntos de atención anexamos concepto de verificación de la Veeduría Distrital con el siguiente concepto "Se considera este punto de servicio como una Buena Práctica del Diseño Universal en la prestación de un servicio a la ciudadanía, incluyente y accesible que vale la pena promocionar como referente primario." Con esta inversión permite que la Entidad se posicione con unos altos índices de cumplimiento.

En relación al talento humano en el PTEP 2024 está la actividad 3,3,1. que busca Desarrollar capacitaciones en programas de atención preferente e incluyente de atención de personas en condición de discapacidad y poblaciones espaciales.hace énfasis en las actividades realizadas durante el 2024 relacionadas con el subproceso de desarrollo (capacitación y/o entrenamiento) de acuerdo con lo señalado en el Plan Institucional de Capacitación (PIC), mediante programas enfocados a la Socialización Política Empresarial de DDHH, pero especialmente en actividades relacionadas con Políticas de Género

Respecto a cumplimiento a normas de accesibilidad se anexa documento sobre " Actividades de actualización del Portal Corporativo EAAB-ESP en cumplimiento a los lineamientos de Accesibilidad"

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se expidan en este marco.



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

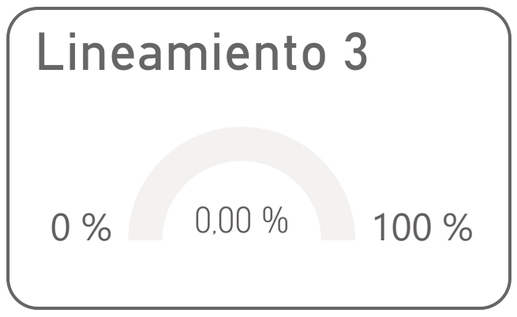
La oficina de control disciplinario interno, fijó como compromisos del Plan de transparencia y ética pública PTEP en 2024:
- Divulgar el canal de denuncias de la oficina de control disciplinario interno. Para lo cual se hizo publicación en mayo y se hizo otra publicación en octubre
- Divulgar el canal del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" para grupos de interés. Esta actividad de cumplió en marzo y se hizo otra publicación en septiembre de 2024

Por otra parte, tanto el link de denuncias de la Alcaldía Mayor “Bogotá de escucha”, como el de la OCDI permiten la presentación de quejas anónimas y desde 2019 la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en su Directiva 006 de 2019 estableció el “Tratamiento de quejas anónimas en la ley disciplinaria”
Adicional a lo anteriormente expuesto, en octubre de 2024, la Oficina de Control Disciplinario Interno socializó a través de Informativo y publicó en el link del área el Protocolo para gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

Para el corte a 31 de Diciembre de 2024 se cumplió con la actividad con un logro del 100% de las actividad programada.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Para este IV trimestre de la vigencia 2024 no tuvo actividades programadas.
Para el corte a 31 de Diciembre de 2024 se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.
Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.
El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

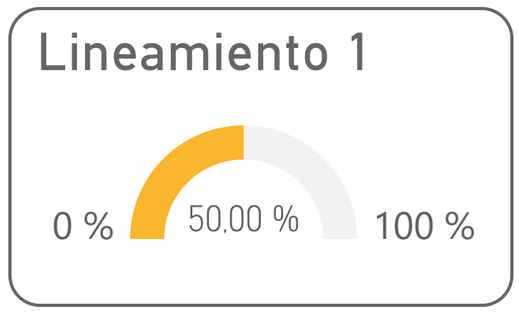
Función 3
Lineamiento 1

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Este lineamiento está en proceso de implementación, Entra en productivo en el primer semestre de 2025 de acuerdo a la circular 003 de 2024 de la Subsecretaria de Servicio al Ciudadano -Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.
Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Para esta actividad se informa que las acciones de cumplimiento se efectúaron con el documento de Carta del trato Digno actualizado en una segunda versión para el mes de julio de 2024, además se hizo la divulgación con piezas comunicativas en la página web.
Fortalecer la divulgación de los canales de atención del Usuario: Para esta actividad se informa que la divulgación se efectúo con piezas comunicativas en el informativo y en la página web en el mes de agosto y noviembre de 2024

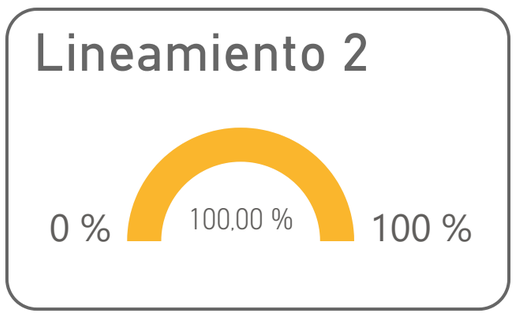
En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 100% ya que en la vigencia se diseñó una pieza comunicativa en divulgación de derechos y deberes y en divulgación de Canales de interacción.

Reportar accesibilidad según articulo 7 y 8 de la Ley 1712:Respecto a cumplimiento a normas de accesibilidad se anexa documento sobre " Actividades de actualización del Portal Corporativo EAAB-ESP.

Para el corte a 31 de Diciembre de 2024 se cumplieron con un logro del 100% de las actividades programadas.

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.



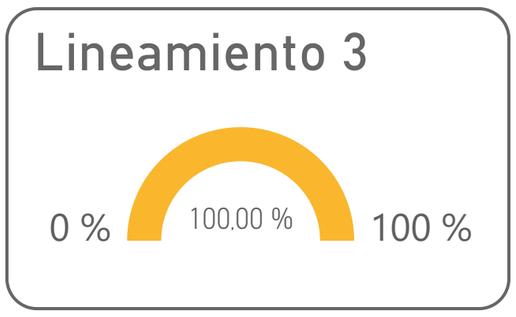
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

La EAAB ESP hizo capacitación al personal de Atención al Cliente, incluidos canales telefónicos y Dirección de Apoyo Comercial, se inició con el SENA el proceso de certificación por competencia de la norma laboral código 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.”.
Además, Se tiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 la actividad 3,3,2. "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." Se anexa documento

Para el corte a 31 de Diciembre de 2024 se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.



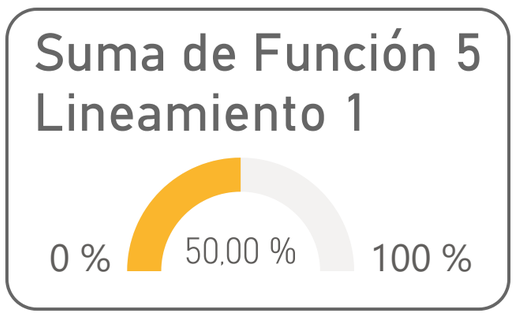
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

La EAAB ESP hizo capacitación al personal de Atención al Cliente, incluidos canales telefónicos y Dirección de Apoyo Comercial, se inició con el SENA el proceso de certificación por competencia de la norma laboral código 210601020 “Atender clientes de acuerdo con procedimientos de servicio y normativa.”.
Además, Se tiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 la actividad 3,3,2. "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." Se anexa documento

Para el corte a 31 de Diciembre de 2024 se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.



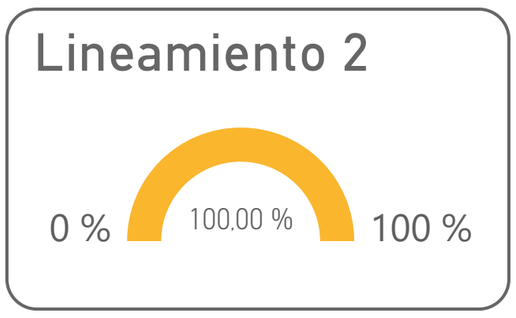
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Para el cumplimiento de este lineamiento la EAAB ESP genero las siguientes acciones:
Fortalecer la divulgación de los canales de atención del Usuario: Para esta actividad se informa que la divulgación se efectúo con piezas comunicativas en el informativo y en la página web, programada en el 3er y 4to trimestre del año
Divulgación de la Carta del trato digno donde se resalta los derechos y deberes Promoción de los diferentes canales de atención, , programada en el 3er y 4to trimestre del año

Para el corte a 31 de diciembre se cumplieron con las 2 actividades con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se tiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 la actividad 4,1,3"Racionalización de trámites: Consultar Anexo 1. Estrategia. " donde su meta es "Desarrollo y puesta en producción de un trámite en la página web de la EAAB-ESP con un enlace con el portal del estado colombiano, gov.co" el cual se implementó en el mes de diciembre de 2024.