

Entidad

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP



Vigencia

Año 2024 Semestre 1



REPORTE

Año 2024 Semestre 1

Defensor de la Ciudadanía

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Las actividades programadas para el cumplimiento de las metas tiene un avance general anual con corte a junio de 2024 de 40,62%, precisando el avance por política son :

Política de Servicio al Ciudadano : 31,25%

Política de Racionalización de Tramites : 50%

Para el corte a 30 de junio se cumplieron con las 8 actividades con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

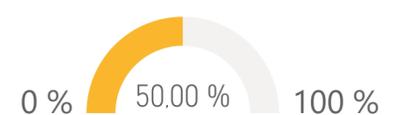
Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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 efectuó 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 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

Una vez quede aprobada dicha modificación se generara una nueva resolución que dará la facultad de generar las acciones respectivas que logren los propósitos de las metas que se definan.

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50%

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Función 1: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 1

Avances



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.

Lineamiento 3



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

Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Se tiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 la actividad 3,4,1 Continuar con la Implementación de la metodología para evaluar la complejidad de la información en lenguaje claro, utilizados para comunicarse con sus grupos de interés enfocados en los trámites de la EAAB-ESP.
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."

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.

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"

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50% ya que de las 4 actividades en la vigencia aún están pendientes 2 actividades programadas en el segundo semestre

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

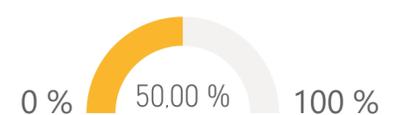
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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.

Lineamiento 2



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 tiene prevista otra en octubre
- Divulgar el canal del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" para grupos de interés. Esta actividad se cumplió en marzo y se tiene prevista otra publicación en septiembre de 2024

Adicionalmente se anexa soportes de la divulgación en el informativo de la Empresa sobre las diferentes tipologías de procesos disciplinarios que tiene la EAAB ESP, allí se puede observar investigaciones sobre actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses que con corte al primer semestre de 2024 es 16 investigaciones.

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50% ya que de las 2 actividades en la vigencia aún están pendientes 2 actividades programadas en el segundo semestre

Para el corte a 30 de junio se cumplieron con las 2 actividades con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

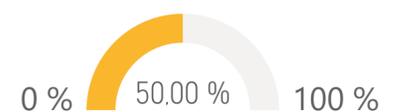
Función 2: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 2

Avances



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.

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se hace divulgación en el informativo de la EAAB ESP el canal del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" para grupos de interés.

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50% ya que en la vigencia aún están pendientes esta actividad en el segundo semestre

Para el corte a 30 de junio se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

FUNCIÓN 3. Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 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

Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



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.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Para esta actividad se informa que las acciones de cumplimiento se efectuó con el documento de Carta del trato Digno actualizado, 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 efectuó con piezas comunicativas en el informativo y en la página web

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 1000% ya que en la vigencia se diseñó una pieza comunicativa en divulgación de derechos y deberes y en divulgación de Canales de interacción.

Para el corte a 30 de junio se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas Reportar accesibilidad según artículo 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

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

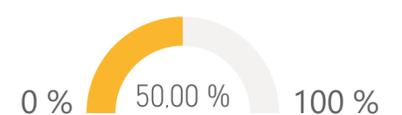
Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



Lineamiento 2: Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

Lineamiento 2



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 3,3,1. "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."

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50% ya que en la vigencia aún están pendientes esta actividad en el segundo semestre

Para el corte a 30 de junio se cumplieron con la actividad con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Función 4: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 4

Avances



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.

Lineamiento 3



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."

La EAAB ESP ha capacitado en el manejo Funcional de Bogotá te Escucha, actividad desarrollada el día 17 de mayo de 2024 por la DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA. Dependencia de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

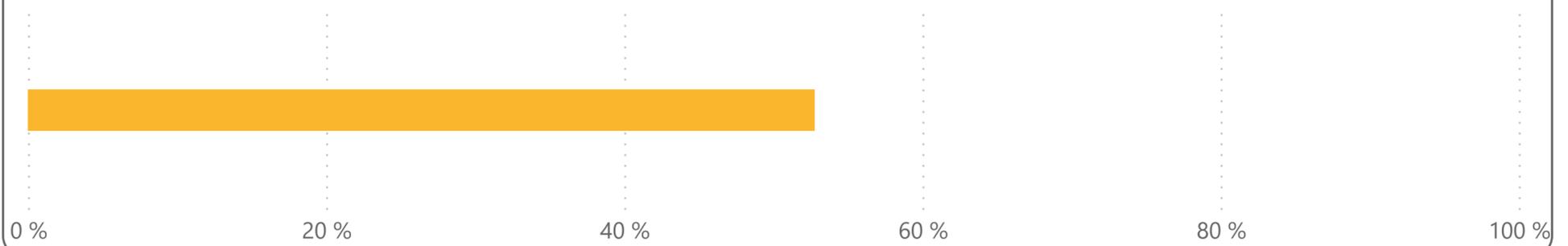
Además, Se tiene en el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2024 la actividad 3,3,1. "Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con alcance a la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano."

En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 50% ya que de las actividades en la vigencia aún están pendientes actividades programadas en el segundo semestre

Para el semestre con corte a junio 30 se tiene 100% de las actividades Programadas

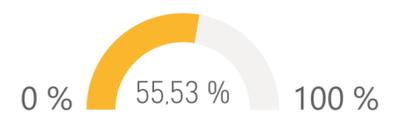
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 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.

Suma de Función 5 Lineamiento 1



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 efectuó con piezas comunicativas en el informativo y en la página web
Divulgación de la Carta del trato digno donde se resalta los derechos y deberes Promoción de los diferentes canales de atención
Divulgación de los tramites que presta la Entidad.
En mediciones cuantitativas se tiene un avance anual del 55,53% ya que de las actividades en la vigencia aún están actividades programadas en el segundo semestre
Para el corte a 30 de junio se cumplieron con las 2 actividades con un logro del 100% de las actividades programadas

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogota ESP

Función 5: decreto 847 de 2019 articulo 14 numeral 5

Avances



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.

Lineamiento 2



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 implementará en el segundo semestre