


Vigencia	2023	Cronograma de actividades	
Fecha de elaboración	12/12/2022		
Fecha de aprobación	27/01/2023		
Versión	1		
		Plan de Acción PPDSC EAAB ESP 2023	

Eje Temático	ACTIVIDAD			RESPONSABLE			Recursos			Período de tiempo		Plan		
	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin	Lineas Estrategicas y Transversales de la PPDSC	Objetivos Especificos de PPDSC	
Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapas de riesgos	2.3	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	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.	3_Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital

Componente 2. Racionalización de Trámites	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin			
Priorización y racionalización de Trámites	1.1	Continuar con la intervención de los trámites propuestos en la fase de racionalización.	1. Registrar en el módulo de racionalización del SUIT la acciones correspondientes.	Acciones de racionalización registradas en el módulo	Dirección Apoyo Técnico	Dirección Servicios de Informática	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-feb	28-feb	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5_ Aumentar la oferta de servicios
	1.3	Racionalización de trámites: Consultar Anexo 1. Estrategia.	Desarrollo y puesta en producción de los dos (2) trámites en la página web de la EAAB-ESP con un enlace con el portal del estado colombiano, gov.co	Enlace de los 2 Trámites virtualizados en la página web	Dirección Apoyo Técnico	Dirección Servicios de Informática	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-nov	30-nov	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5_ Aumentar la oferta de servicios
Consulta Ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios	2.1	Solicitar que en la Encuesta de satisfacción y percepción se incluyan entre otros las siguientes temas: 1. Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc. 2. La percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos	Comunicación de la Dirección de Resultados Corporativos indicando que se incluyeron en la encuesta los temas relacionados.	Memorando a la Dirección de Resultados Corporativos solicitando que se incluyan los temas relacionados.	Dirección Apoyo Comercial	Dirección Resultados Corporativos	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-jul, 1-oct	31-jul, 31-oct	7. Seguimiento y evaluación	6_ Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones

Componente 3. Rendición de	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin			
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible (Etapa de ejecución)	1.1	Divulgar y mantener actualizada la información al grupo de interés <i>Usuarios externos</i> utilizando los canales de comunicación y redes sociales que están a disposición de la Empresa.	Divulgación y Actualización información en la página web sobre los trámites, Carta del trato Digno, Puntos de atención y datos estadísticos de las PQRs.	Documento Cuatrimestral	Dirección Apoyo Comercial	Oficina Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	X			1-may, 1-sep, 1-nov	30-may, 31-sep, 30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos;	3_Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (Etapa de ejecución)	2.1	Dialogar o intercambiar información con el grupo de interés <i>Usuarios externos</i> a través de los mecanismos disponibles.	Diálogo a través de los canales de atención. Cuadro de seguimiento de las solicitudes realizadas trimestral	Documento Cuatrimestral	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente	X			1-may, 1-sep, 1-nov	30-may, 31-sep, 30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos;	3_Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital

Subcomponente 3. Responsabilidad (Etapa de ejecución)	3.1	Evaluar la percepción/satisfacción de grupos de interés frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	Encuesta de percepción/satisfacción.	Contrato	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Áreas líderes grupos de interés	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control		14. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional		1-nov	30-nov	7.Seguimiento y evaluación	6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones
--	-----	---	--------------------------------------	----------	--	---------------------------------	--	--	--	--	-------	--------	----------------------------	---

Componente 4. Mecanismos para mejora la atención al	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamiento	Inversión	Fecha Inicio	Fecha Fin		
Subcomponente 1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Continuar con la divulgación a nivel interno el rol del Defensor de la Ciudadanía como figura líder que dicta los lineamientos de la debida implementación	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, piezas comunicativas, carteleras virtuales en puntos de atención y pagina web.	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-may, 1-sep, 1-nov	31-may, 30 sep, 30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	1.2	Identificar los trámites de la entidad que fueron objeto de observación por parte de las	Identificación de tramites que fueron objeto de Observaciones por auditorias externas	Documento informativo	Dirección Apoyo Comercial	Dirección líder del tramite que aplique	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-nov	30-nov	7.Seguimiento y evaluación	6. Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones
	1.3	Revisar las variables en la caracterización del grupo de interés "Usuarios".	Revisión caracterización del grupo de interés "Usuarios" (Variables)	Ayuda de memoria	Dirección Apoyo Comercial	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-oct	31-oct	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
Subcomponente 2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Desarrollar actividades de capacitación en programas de atención preferente e incluyente de atención de personas en condición de discapacidad y poblaciones espaciales.	Capacitaciones realizadas	Informe Semestral de las capacitaciones realizadas	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	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
	2.2	Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con	Capacitaciones realizadas	Informe Semestral de las capacitaciones realizadas	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	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
	2.3	Diagnosticar la viabilidad de Incluir en Capacitación a nivel institucional "Trato digno con enfoque de derechos y diferencial	Diagnostico del propósito descrito.	Documento de diagnostico	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-mar	31-mar	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
	2.4	Implementar la metodología para evaluar la complejidad de la información en lenguaje claro, utilizados para comunicarse con	Implementación de la metodología de los documentos para evaluar la complejidad de la información en lenguaje claro en los trámites de la EAAB ESP.	Documento sobre la implementación.	Dirección de Apoyo Comercial	Dirección de Apoyo Técnico Dirección de Cobre Coactivo	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-nov	30-nov	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4_Mejorar la Cualificacion de los servidores
Subcomponente 3. Gestión del Relacionamento con los ciudadanos	3.1	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	Publicaciones del 100% de los trámites y servicios en carteleras virtuales y página web.	Soporte de la Divulgación, piezas comunicativas, carteleras virtuales en puntos de atención y pagina web.	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-may, 1-sep, 1-nov	31-may, 30 sep, 30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
Subcomponente 4. Conocimiento del servicio al ciudadano	4.1	Revisar, actualizar y divulgar la carta del trato digno en los puntos de atención en carteleras virtuales y portal web.	Divulgación de la carta del trato digno en carteleras virtuales y portal web.	Un (1)Documento de carta del trato digno actualizado, piezas comunicativas, carteleras virtuales en puntos de atención y pagina web.	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		1-may, 1-sep, 1-nov	31-may, 30 sep, 30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital
	4.2	Realizar seguimiento y análisis a las PQRs.	Publicación mensual del Informe de PQRs en página web.	Soporte de la Publicación mensual del Informe de PQRs en página web.	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X		2-ene	30-nov	1. Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos:	3_Aumentar los niveles de interaccion entre el ciudadano y la Administracion Distrital

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la	Nombre	Meta o producto	Indicador / medio de Verificación	Factor Crítico de Éxito	Factor Crítico de Influencia	Factor Crítico de Gestión	Propios	Funcionamien to	Inversió n	Fecha Inicio	Fecha Fin		
Subcomponente 1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Identificación de Trámites: Revisar las normas del inventario de trámites.	Actualización en la normatividad de los trámites.	(No. de los trámites revisados/No. trámites inventario) *100	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Jurídica	X			1-jun	30-jun	8.Mejoramiento continuo	7_Mejorar la eficiencia y eicacia de la regulacion distrital
	1.2	Identificación de Trámites: Verificar registro de los trámites en el SUI.	Registro de los trámites en el SUI con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	(No. De trámites registrados en el SUI/No. de trámites de inventario) *100	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-abr	30-abr	6.Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP

Preparado y aprobado por:

Jose Jaime Acosta Vergara - Profesional Especializado - DAC

Adriana Carvajal de la Cruz - Directora de Apoyo Comercial

Elaborado y consolidado por:

Jose Jaime Acosta Vergara - Profesional Especializado - DAC

Fecha de publicación: 31/01/2023.

