

Vigencia	2021	Cronograma de actividades	
Fecha de elaboración	4/11/2021		
Fecha de aprobación	4/11/2021		
Versión	2		
		Plan de Acción PPSC EAAB ESP 2021	

Eje Temático	ACTIVIDAD				RESPONSABLE			Recursos			Período de tiempo		Lineas Estratégicas y Transversales de la PPSC		Objetivos Específicos de PPSC
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	Lineas Estratégicas y Transversales de la PPSC		Objetivos Específicos de PPSC	
FASE 2. Priorización de trámites	2.1	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 Comercial	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-jun	30-jun	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento		5_ Aumentar la oferta de servicios	
FASE 3. Racionalización de trámites	3.1	Racionalización de trámites: Consultar Anexo 1. Estrategia.	Desarrollo y puesta en producción de los cuatro (4) trámites en la página web de la EAAB-ESP con un enlace con el portal del estado colombiano	Enlace de los 4 Trámites virtualizados en la página web	Dirección Apoyo Comercial	Dirección Servicios de Informática	X			1-sep	30-nov	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento		5_ Aumentar la oferta de servicios	
FASE 4. Interoperabilidad	4.1	Diagnosticar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información o entre entidades. (La implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales)	Documento de Diagnóstico	Documento de Diagnóstico	Dirección Servicios de Informática	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Tecnología	X		1-oct	30-nov	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento		2_ Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades	

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO	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 Estratégicas y Transversales de la PPSC		Objetivos Específicos de PPSC
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	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 depende de la Alta	Soporte de la Divulgación y socialización	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	X			1-abril, 1-ago, 1-nov	30-abril, 31-ago, 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
	1.2	Diagnosticar de los tramites de la EAAB ESP la viabilidad de hacer parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones DNP y Función Pública	Documento de Diagnóstico	Documento de Diagnóstico	Dirección Apoyo Comercial	Dirección Apoyo Comercial	X			1-oct	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
	1.3	Diagnosticar de los tramites de la EAAB ESP, la viabilidad de estar relacionados con los indicadores de Doing Business.	Documento de Diagnóstico	Documento de Diagnóstico	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-oct	30-nov	4. Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.	
Subcomponente 2	2.1	Diagnosticar las mejoras tecnológicas en la prestación del trámite. (La implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales)	Documento de Diagnóstico	Documento de Diagnóstico	Dirección Servicios de Informática	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Tecnología	X		1-jun	30-jun	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento		5_ Aumentar la oferta de servicios
	2.2	Diagnosticar el cumplimiento de los criterios de la NTC 5854 en la accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea.	Documento de Diagnóstico	Documento de Diagnóstico	Dirección Servicios de Informática	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Tecnología	X		1-nov	30-nov	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento		5_ Aumentar la oferta de servicios
	2.3	Contratar la adecuación de los puntos de atención para mejorar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047.	Contrato suscrito	Contrato	Dirección Servicios Administrativos	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia Corporativa de Gestión Humana		X		1-nov	30-nov	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	

Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Diagnosticar para la de organización de la información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.	Documento de diagnóstico de una solución para la ventanilla Única Virtual	N/A	Dirección de Informática	Dirección de Apoyo Comercial	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	
	2.5	Asesorarse en temas de Grupos étnicos para mejora de la accesibilidad de los usuarios a los trámites y servicios de la entidad.	Documento Soporte de la Asesoría en temas de Grupos Étnicos	N/A	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X				1-nov	30-nov	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4. Mejorar la Cualificación de los servidores	
	2.6	Desarrollar el contrato de consultoría para el diagnóstico, estudios y diseños de los puntos de atención propios y bajo la tutoría de la EAAB-ESP.	Acta de terminación del contrato	Contrato ejecutado	Dirección Servicios Administrativos	Dirección Contratación y Compras	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa	X		X		1-jul	30-jul	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	1. Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios	
Subcomponente 3. Talento Humano	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.	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	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4. Mejorar la Cualificación de los servidores	
	3.2	Desarrollar actividades de capacitación en programas de atención preferente e incluyente de atención de personas en condición de discapacidad y poblaciones especiales.	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	3. Cualificación de los equipos de trabajo	4. Mejorar la Cualificación de los servidores	
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	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.	[No. Divulgaciones realizadas/No. Divulgaciones programados]*100	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X				1-abril, 1- ago, 1-nov	30-abril, 31- ago, 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	
	4.2	Realizar seguimiento y análisis a los PQRs.	Publicación del Informe de PQRs en página web / Sección de Transparencia.	Publicación del Informe de PQRs en página web.	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X				1-ene	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	
	4.3	Contratar herramienta tecnológica para recepción de PQRs e implementar aplicativo en la entidad ofreciendo la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.	Contratación herramienta tecnológica para recepción de PQRs y la implementación del Aplicativo Móvil	Herramienta tecnológica contratada/aplicativo móvil implementado	Dirección Servicios de Informática Dirección Técnica y Geográfica	Dirección Servicios Administrativos Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia de Tecnología			X			1-ago	30-nov	6. Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento	5. Aumentar la oferta de servicios
	4.4	Actualizar el procedimiento MPMU0501P de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Procedimiento MPMU0501P actualizado de acuerdo a la decreto 1166 de 2016 y teniendo en cuenta la caracterización de los grupos de interés de la EAAB.	Procedimiento actualizado en el Mapa de Proceso con la mejora propuesta	Dirección de Apoyo Comercial		Gerencia de Servicio al Cliente	X					1-oct	30-nov	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	1. Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios
	4.5	Disponer de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	Implementar mecanismo para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.	Mecanismo implementado	Dirección de informática	Dirección de Apoyo Comercial	Gerencia de Tecnología			X			1-ago	30-nov	2. Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada	1. Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios

Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	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 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 Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-jun, 1-ago, 1-nov	30-jun, 31-ago, 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
	5.2	Divulgar interna y externa de beneficios de las acciones de racionalización en los trámites y otros procedimientos (OPA).	Divulgación de los beneficios de las acciones de racionalización de trámites y otros procedimientos (OPA).	Divulgación de los Beneficios	Dirección de Apoyo Comercial	Oficina Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-ago	31-ago	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
	5.3	Evaluar la percepción de grupos de interés frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas	Resultados Encuesta de satisfacción	MPFD0801F07 Presentación Resultados encuesta MPFD0801F08 Informe resultados encuesta Correo / Agenda de Comité Corporativo	Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos	Áreas líderes grupos de interés	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control		X		1-ago	31-dic	7.Seguimiento y evaluación	6 Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones
	5.4	Generar mecanismo de costeo de trámites para la Empresa	Documento informativo	Documento informativo	Dirección Apoyo Comercial		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

COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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 Estratégicas y Transversales de la PPSC	Objetivos Específicos de PPSC	
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	Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-jun	30-jun	8,Mejoramiento continuo	7_Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital
	1.2	Identificación de Trámites: Verificar registro de los los trámites en el SUIT.	Registro de los trámites en el SUIT con un enlace directo al Portal del Estado Colombiano - PEC.	(No. De trámites registrados en el SUIT/No. de trámites de inventario) *100	Dirección Apoyo Comercial		Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	X			1-abr	30-abr	8,Mejoramiento continuo	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios
	1.3	Gestionar el Inventario de tramites en el SUIT: Porcentaje de avance en la inscripción de tramites.	Llegar al 100%, de los formatos integrados en estado 'Inscrito'.	(No.formato integrado en estado inscrito/No. de trámites de inventario) *100	Dirección de Jurisdicción Coactiva	Dirección Apoyo Comercial	Gerencia Financiera	X			1-oct	31-oct	8,Mejoramiento continuo	1_Estandarizar la oferta de Servicios y su calidad entre canales, entidades y servicios