

INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	45. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 PERIODO DE SEGUIMIENTO: II SEMESTRE DE 2022	1050001-0087-2023
		N° Consecutivo

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

Evaluar que la atención de peticiones,¹ quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos y en general por los grupos de interés se haya prestado de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

- Identificar las actividades implementadas para garantizar la adecuada atención de peticiones como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Identificar el universo de peticiones radicadas en el segundo semestre de 2022.
- Verificar, mediante muestreo no probabilístico, que se hayan atendido las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente
- Verificar que exista en la página WEB de la Empresa un enlace de fácil acceso a los ciudadanos donde puedan realizar sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Verificar que exista, como mínimo, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones que los ciudadanos formulen.
- Evaluar los resultados de la gestión con el fin de identificar los aspectos que presentaron mayor eficacia y aquellos que deben fortalecerse.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las Gerencias responsables, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la atención.

¹ Ley 1755 de 2015. "Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación."

3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos originadas a través de los diferentes canales de atención de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el segundo semestre de 2022, así como la existencia y funcionalidad tanto de un enlace en la página WEB de la Empresa de fácil acceso a los ciudadanos, como puntos de atención a la ciudadanía para que estos realicen sus peticiones.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- Decreto 1166 de 2016 *“por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*
- Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2022
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.
- Procedimiento “Atención y Trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 03.
- Procedimiento “Atención Usuarios Preferenciales”. Código MPMU0502P, Versión 02.
- Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P.
- Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, Versión 01, MPML0101P.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”. Código MPFF0404P, Versión 03.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”. Código MPFF0417P, Versión 04.
- Procedimiento “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 03.

5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.**5.1 Introducción**

Los términos de respuesta para la atención de los derechos de petición son los que establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, estos son:

- Término general de 15 días a partir de la recepción del derecho de petición.
- Término especial de 10 días a partir de la recepción de las peticiones de documentos y de información.
- Término especial de 30 días a partir de la recepción de las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

Lo anterior teniendo en cuenta que con el levantamiento de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Nacional frente a la pandemia de COVID-19 no se generó nueva normativa frente a la prestación del servicio y atención al usuario, dado que se cumplió con los porcentajes esperados de vacunación.

El presente seguimiento se encaminó en tres aspectos asociados a la atención de peticiones; la adecuada atención normativa, para el caso, criterios de oportunidad y respuesta de fondo, teniendo en cuenta la existencia de dependencias de atención de peticiones y la existencia de un enlace de peticiones de fácil acceso en la página web, que permita realizar quejas y reclamos en temas de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

El interés de la ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, entre otros, es el de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, razón por la cual en su artículo 76, asigna a la Oficina de Control Interno y Gestión realizar seguimientos semestrales referentes a la atención de peticiones y reportar el resultado a la administración de la entidad.

Consolidar el ambiente de control en la atención de peticiones en la Empresa es el resultado primordial que se busca a través de este informe. Los resultados se soportan en la base de peticiones radicadas en los diferentes canales de atención.

La dificultad del presente seguimiento y de seguimientos anteriores, se centró en la ausencia de información consolidada de todas las peticiones que recibe la Empresa.

El informe incluye los resultados de la verificación realizada a las peticiones, quejas y reclamos efectuadas por los diferentes canales de atención como son: call center, página WEB, puntos de atención al usuario y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el período comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2022, por otra parte se incluyen aspectos como la disponibilidad de la página WEB para la radicación de PQR'S, información sobre el servicio en los puntos de atención, el estado de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS, la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y finalmente las conclusiones, recomendaciones y observaciones por parte de esta Oficina.

5.2 Desarrollo del Seguimiento.

5.2.1 Información Inicial

Para el desarrollo del presente Seguimiento de ley se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2023-0034, 1050001-2023-0035 y 1050001-2023-0036 del 30 de enero de 2023, a la Dirección de Apoyo Comercial, a la Dirección de Servicios Administrativos, a la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa respectivamente, información relevante y detallada del subproceso de atención al cliente relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención durante el II semestre de 2022, con el propósito de identificar y generar el universo de peticiones para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna mediante Memorandos Internos 3040001-2023-0266 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1451001-2023-0172 de la Dirección de Servicios Administrativos y 15300-2023-0121 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa.

Información solicitada con el fin de evaluar la metodología aplicada, la atención y trámite de los diferentes requerimientos de los usuarios realizados por los diferentes medios y canales de atención dispuestos por la Empresa.

A continuación, se detallan los procedimientos que tiene establecidos la EAAB, ESP; para dar respuesta a las peticiones, haciendo una breve descripción de los controles establecidos con el fin de analizar su funcionamiento y pertinencia.

5.2.1.1 Procedimientos

Respecto a la atención, trámite y respuesta de PQR, la Empresa cuenta con los siguientes procedimientos:

M4MU0501P “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”

El procedimiento identificado bajo el código M4MU0501P fue recientemente actualizado a su versión 3 el 26 de enero de 2023.

Este tiene como objetivo Recepcionar y tramitar oportunamente todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos de carácter comercial presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa EAAB-E.S.P. y cuyo alcance aplica a todas las áreas de la Empresa que atienden cualquier PQR comercial, objetivo que excluye la transversalidad de atención en temas que conciernen a otros procesos. Asociado al procedimiento se identificaron otros documentos como referencia de la labor a ejecutar como son: los Manuales de Usuario (MUAC), los Instructivos Funcionales del Usuario (IFU) y otros procedimientos asociados.

Respecto a los Manuales de usuario más representativos se validaron los siguientes en cuanto a su aplicación y funcionalidad para el proceso: Para el ingreso en el sistema la Empresa posee el MUAC048 - “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*”, este documento es tenido en cuenta por los funcionarios que atienden PQR por los diferentes canales de la Empresa, paso de especial

relevancia en el subproceso, porque de una buena o mala radicación y registro en el sistema, puede darse una oportuna respuesta o puede originarse un silencio administrativo.

En cuanto a la verificación, el procedimiento hace referencia a los Manuales de usuario MUAC 044 - “*Cubo PQR’s*” y MUAC051 - “*Calidad PQR escritas*”, Manuales en los cuales se extrae la información, se realiza un muestreo para verificar la calidad de la respuesta escrita, se analiza, identifica y se realiza un informe a las áreas responsables con el fin de retroalimentar los errores detectados.

En la actualización del procedimiento no fue relacionado el “*Manual de ajustes para la atención de PQR*” con código de documento MPMU0501M01 el cual define las políticas para la aplicación de ajustes y contiene una descripción detallada de las posibles causas.

En sus políticas generales y de operación se indica que los responsables de aplicarlo deben atender al autocontrol, según lo establecido en el MECI; sin embargo, en el procedimiento no son claros los controles en cuanto a la forma de aplicarlos y el resultado esperado o que deben arrojar los mismos, es decir en cuanto diseño, ejecución y efectividad. Se observan algunos controles de relevancia que, si bien se nombran en el procedimiento, no registran una documentación detallada para evitar ambigüedad a la hora de su aplicación, teniendo en cuenta los atributos de diseño que caracterizan un control fuerte.

Un ejemplo de lo anterior se observa en la primera actividad contemplada en el procedimiento correspondiente a la recepción de las PQR por los diferentes canales de atención; no se tienen controles contemplados que validen que haya quedado radicado, capturado y registrado el requerimiento del usuario y/o suscriptor en el Sistema de Información Empresarial CORI y/o SAP según corresponda; tampoco se evidencian controles que validen la correcta tipificación de los contactos, ni el medio de notificación, lo cual es de gran importancia para lograr una adecuada atención de la petición y extracción de información de los canales de atención para la elaboración de informes.

Por otra parte, cabe destacar que el procedimiento actual es más detallado lo que permite una ejecución de manera uniforme tanto de las actividades como de los controles a efectuar, e incluye actividades nuevas como: inspecciones internas virtuales, recepción y trámite de peticiones en lenguas nativas, entre otras.

MPMU0502P “Atención Usuarios Preferenciales”

El Procedimiento identificado bajo el código MPMU0502P, Versión 02, tiene como objetivo establecer las actividades para la atención oportuna y el asesoramiento de los usuarios preferenciales conforme a lo estipulado en la normatividad vigente. En cumplimiento de las políticas del procedimiento, para poder ser incluidos en la base de clientes preferenciales estos deben cumplir con unos parámetros establecidos en el Manual de Usuario (MUAC052) y previa verificación, se realizan las modificaciones necesarias en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP que lo identifican con dicha calidad de usuario, como son los días de facturación y la porción, por ejemplo: los grandes consumidores se identifican en la Porción Z y las Entidades Oficiales en la Porción X, además se tienen incluidos los usuarios de Alcantarillado por Aforo para este tipo de usuarios.

El procedimiento además describe las actividades realizadas por el grupo de atención a clientes preferenciales que van desde la generación de las visitas a terreno, atención y trámite de PQR,

inclusión y exclusión de usuarios preferenciales, realizar seguimientos a la facturación, entre otras actividades descritas.

MPMA0717P “Verificación de reclamos”

Este procedimiento (aprobado el pasado 26 de marzo de 2019) se encuentra relacionado al Servicio de Acueducto – Operación y mantenimiento de Redes Menores de Acueducto. En el mismo se detalla cómo atender una petición relacionada con reclamos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio de Acueducto, el cual inicia desde la recepción de la PQR realizada por los diferentes canales de atención, continuando con su posterior verificación en terreno y por último el respectivo trámite y respuesta de la PQR.

MPML0101P “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”

Para el Servicio de Alcantarillado se cuenta con el Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, Versión 01 (aprobado el pasado 04 de marzo de 2019). En el mismo se detalla la recepción de la petición, la ejecución de las actividades en terreno encaminadas a resolver el reclamo, no obstante, el cierre y respuesta al usuario no están explícitamente definidos.

MPFF – Gestión Cobro de Cartera Etapa Prejurídica y Persuasiva

Respecto al Subproceso “Gestión de Cuentas por Cobrar”, se consultaron los procedimientos MPFF0404P “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”, Versión 3 (aprobado el pasado 26 de diciembre de 2019) y MPFF0417P “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”, Versión 04, los cuales incluyen aspectos relacionados a la atención de peticiones y la gestión de la cartera misional de aquellos usuarios que presentan mora en el servicio.

MPFD02 – Recepción y Radicación de Documentos

Este último cuenta con los procedimientos “Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales” bajo el código MPFD0205P versión 01 y “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 03. El primero MPFD0205P contiene los pasos a seguir para la adecuada recepción de los documentos, solicitudes, quejas y reclamos realizadas por los diferentes canales de atención, delegación de responsables y su respectiva entrada en el Sistema de Información Empresarial SAP y CORI según sea el caso. El segundo brinda los parámetros de tiempos de respuesta y relaciona el conjunto de actividades a seguir por las diferentes áreas de la Empresa que van desde la verificación en el sistema de los radicados asignados, la gestión del trámite y respuesta del radicado y su posterior cargue y cierre en el sistema de la respuesta realizada entre otras actividades encaminadas a la atención de peticiones, quejas y reclamos.

5.2.1.2 Matriz de Riesgos

Se evidenció la matriz de riesgos del Proceso Comercial actualizada con corte a diciembre de 2020. En la misma se identifica el riesgo con código R2-MPMU asociado a “Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.” Para este riesgo se estructuran 4 posibles eventos que lo generan y controles para evitar su ocurrencia.

1. *“Error humano en la atención y/o trámite de PQR (datos de notificación, inadecuada tipificación, zonificación errada, no responder la totalidad de las pretensiones, entre otros).”*
2. *“Respuesta por fuera de los términos de Ley por parte del equipo de Atención al Cliente.”*
3. *“Incremento del número de PQR.”*
4. *“Respuesta por fuera de los términos de Ley por parte del equipo de Suministro de Agua Potable e Interconexiones (SAPEI).”*

En cuanto a los controles diseñados por parte del Equipo de Atención al Cliente para mitigar las causas anteriormente descritas establecieron los siguientes: realizar un cuadro de control y seguimiento de las PQR, retroalimentación de errores encontrados en respuestas de las PQR, solicitar apoyo a las otras zonas de atención al cliente en caso de presentarse desbordamiento y hacer control y seguimiento de la calidad de la respuesta y tiempo de atención para el servicio de Suministro de Agua Potable e Interconexión (SAPEI).

La ejecución de estos controles se encuentra actualizada y documentada en el procedimiento MPMU0501P a excepción de los controles definidos para *Suministro de Agua Potable e Interconexiones – SAPEI* debido a que no corresponden a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia que los encargados del proceso indicaron como tal.

A pesar, que en la Matriz de Riesgos se indique que se encuentra documentado el control, las actividades relacionadas para este no corresponden al control de calidad de las respuestas o cumplimientos de tiempos de atención de una PQR del servicio (SAPEI).

En la revisión de la matriz de riesgos para el Proceso Comercial también se puede observar la existencia de un riesgo de corrupción bajo el código R6-MPMU que corresponde a *“Realizar una modificación injustificada de los parámetros facturables en el Sistema Integrado Empresarial (SIE) por parte de los funcionarios para beneficio propio o de un tercero, teniendo en cuenta los trámites tales como, cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público y cambios en la factura de servicio público.”*. Para mitigar la materialización del riesgo el área encargada planteo 4 controles: actividades de monitoreo y control, seguimiento a partidas bloqueadas, seguimiento a ajustes de facturación y validación de fugas imperceptibles producto de la atención de PQR.

Anteriormente existía el riesgo: *“Configuración de silencios administrativos”*; actualmente se considera como una consecuencia del evento *“Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.”*

Referente a este tema la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante Memorando Interno 15300-2023-0121 del 08 de febrero de 2023, informó a la OCIG respecto a la inexistencia de sanciones o multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR para el transcurso del II semestre de 2022.

Adicional a esto, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante memorando interno 15300-2023-0121 del 08 de febrero de 2023 dio información adicional en cuanto a los resultados de la gestión; estos se ven reflejados en aquellos casos en los cuales la SSPD ya ha tomado una decisión, bien sea en la etapa de investigación, imponiendo sanción u ordenando el archivo de la actuación o en etapa de recurso a través de la cual se procede a confirmar o revocar la decisión adoptada.

Resolución Confirma SAP	
CAUSAL	TOTAL
Respuesta Extemporánea	1
TOTAL	1

Resolución Reconoce SAP	
CAUSAL	TOTAL
Respuesta Extemporánea	3
Falta de Respuesta	2
Falta de Respuesta de Fondo	1
TOTAL	6

Resolución Archivo	18
--------------------	----

Resolución Revoca Sanción	3
---------------------------	---

Tabla 1 – Resultado Gestión Resoluciones

Al comparar los resultados del seguimiento realizado con los obtenidos en el primer semestre de 2022 se evidencia, que ha disminuido la cantidad de silencios generados, lo que indicaría una mejor aplicación de los controles por parte de los funcionarios encargados de sustanciar oficio.

En cuanto a la matriz de riesgos del Proceso de Gestión Financiera estructurada y publicada el 16 de diciembre de 2022 en el fileservidor de la Dirección de Calidad y Procesos, se observa el riesgo de gestión de la Dirección Jurisdicción Coactiva, de ahora en adelante (DJC) en este informe, correspondiente al evento *“Atender las PQR’S relacionadas con la cartera de las etapas persuasiva y coactiva sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley”*. Para mitigar este riesgo se estableció el control (MPFF-CP40) descrito a continuación:

MPFF-CP40: Realizar el seguimiento de las PQR’s analiza cada caso y lo asigna al funcionario competente para dar respuesta

Una vez proyectada la respuesta de las peticiones recibidas por los funcionarios competentes, son remitidas al coordinador para que estas sean revisadas y aprobadas. Una vez aprobadas, se carga la respuesta de estas peticiones en el aplicativo de Gestión Documental (CORI). A su vez el profesional encargado del seguimiento valida la trazabilidad de cada PQR desde el momento de la radicación hasta el cargue de la respuesta en CORI, controlando y validando que se cumplan los términos de ley.

Adicionalmente, en la matriz se identifica un riesgo de corrupción bajo el código MPFFR11 que menciona la *“Exclusión o manipulación de la información de las cuentas contrato omitiendo las acciones operativas de la gestión de cobro de la cartera misión con el fin de favorecer intereses particulares”*, para mitigar este riesgo se establecieron dos controles:

El primer control es la suspensión del servicio por deuda, control realizado por otra área operativa de la Empresa que es Procesos Masivos para evitar la manipulación de parámetros y verificar la totalidad de cuentas a suspender y el segundo control hace referencia al seguimiento de ejecución sobre las suspensiones o cortes del servicio realizados, pese a tener dos controles se

recomienda que se debería incluir un registro fotográfico que permita evidenciar la correcta ejecución en terreno por parte de los funcionarios que realizan la suspensión o corte del servicio.

5.2.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

El total de las PQR recibidas por la Empresa se encuentra en dos sistemas: el primero corresponde al consolidado de contactos registrados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP y el segundo a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), el cual está compuesto de tres fuentes: los radicados realizados en el canal presencial o punto de radicación de la Empresa, la página Web de la Empresa y por último la página del SDQS hoy en día llamado Bogotá te escucha.

El total de contactos generados durante el segundo semestre de 2022 asciende a 511.192 contactos generados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP (véase tabla 2), a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Medio de radicación	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total general
01. CARTA	11.554	14.777	13.314	12.865	13.004	11.368	76.882
02. TELEFONO	31.384	31.205	27.523	27.608	27.737	24.975	170.432
03. VERBAL	38.478	44.060	45.721	47.992	46.855	40.772	263.878
Total general	81.416	90.042	86.558	88.465	87.596	77.115	511.192

Tabla 2 – Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

Estos contactos se registran en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP de acuerdo a lo establecido en el Manual de Usuario con Código MUAC048 “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*”, (véase tabla 3) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y dar trámite oportuno de acuerdo a la clase del contacto realizado.

Clase	MEDIO RADICADO			Total general
	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	
01. Información EAAB-ESP	15.320	133.913	117.033	266.266
02. Consultas	2823	55	9120	11998
03. Expedición	180	37	22.730	22.947
04. Denuncias	312	198	335	845
05. Actualización	4.208	502	8.933	13.643
06. Financiaciones		2128	35868	37996
07. Peticiones	35.066	2.366	18.742	56.174
08. Venta de Servicios (v)	1325	532	802	2659
09. Derechos Constitucionales	9			9
10. Venta de Servicios (sv)	224	6503	9035	15762
11. Daños Operativos	27	15.104	2.639	17.770
12. Quejas	140	58	48	246
13. Solicitudes	641	7.937	11.648	20.226
14. Derechos Alta Prioridad	34		2	36
15. Revisión Inconsistencias	1.635		173	1.808
16. Certificaciones	123		358	481
17. Urbanizadores	935		5.422	6.357
19. Reclamos Ventas Servicios	708		10	718
21. Reclamos Parámetros	65		9	74
23. Daños Comerciales	152	942	1108	2202
31. Cobros inoportunos	1			1
32. Pedidos Urbanizadores y Cor	27		1706	1733
33. Reclamos cobros a terceros	46	157	423	626
34. Vía Gubernativa	12358		44	12402
35. Silencios	174		1	175
36. Urbanismo	300		524	824
37. Acciones Constitucionales	43		9.439	9.482
39. Depuracion Cartera			6	6
45. Consulta Coactivo			4.424	4.424
48. Recuperacion Consumos	6		3295	3301
9997. Reclamos Censo			1	1
Total contactos	76.882	170.432	263.878	511.192

Tabla 3 – Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

PETICIONES, QUEJAS, Y RECLAMOS CON MAYOR CANTIDAD DE CONTACTOS		
Tipo de Contacto	Motivo	Cantidad
PETICION	Verificación funcionamiento del medidor con RI	2.701
QUEJA	Contra la actuación de un funcionario	209
RECLAMO	Revisiones internas	39.272
RECURSO	Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	7.205
RECURSO	Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación	4.137
SOLICITUD	Otros Áreas	42.137
SOLICITUD	Tramites y requisitos comerciales	87.799
SOLICITUD	Lectura, critica, facturación y recaudo	127.415
Total contactos		310.875

Tabla 4 – Cantidad de Contactos con mayor requerimiento
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

El total de contactos radicados durante el segundo semestre de 2022 asciende a 511.192 siendo los más representativos por tipología los descritos en la tabla 4, relacionando a continuación el porcentaje de participación de cada uno de estos:

- **PETICIONES:** Verificación de funcionamiento del medidor mediante Revisión Interna con un 0.53%
- **QUEJAS:** Contra la actuación de un funcionario con un 0.04%
- **RECLAMO:** Por inconformidad frente al consumo facturado y/o solicitando revisión interna con un 7.68%
- **RECURSOS:** Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación con 1.41% y Fallo Recurso de Reposición en subsidio de apelación con un porcentaje del 0.81%
- **SOLICITUD:** Solicitud de información de otras áreas de la Empresa con el 8.24%, Tramites y requisitos comerciales con el 17.18% y Lectura, crítica, facturación y recaudo con el 24.93%

Para un total de 60.81 % del total de los contactos generados en el segundo semestre de 2022, frente a esto se realiza una recomendación en el ultimo numeral de este informe.

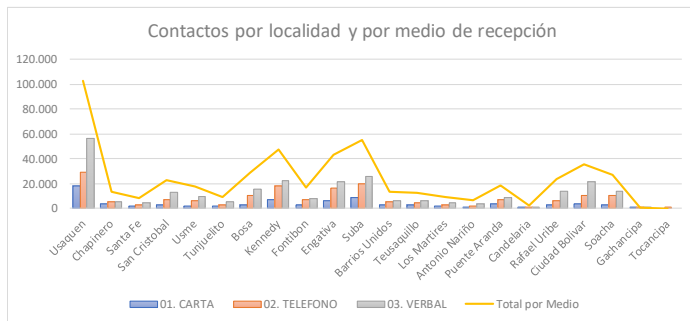
Del mismo se presentan en detalle los cuadros de control con la trazabilidad de los contactos generados por localidad, zona, mes y medio de recepción en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP (véase cuadro de control 1 y 2).

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Localidad \ Medio	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
Usaquen	18.041	28.713	56.326	103.080
Chapinero	3265	5232	4881	13378
Santa Fe	1.650	2.325	4.139	8.114
San Cristobal	2512	7025	13069	22606
Usme	1.880	5.907	9.391	17.178
Tunjuelito	1448	2690	5221	9359
Bosa	2.822	10.577	15.118	28.517
Kennedy	6697	18053	22263	47013
Fontibon	2.842	6.553	7.447	16.842
Engativa	5847	15923	21596	43366
Suba	8.975	19.950	25.999	54.924
Barrios Unidos	2333	5065	6228	13626
Teusaquillo	2.695	4.043	5.652	12.390
Los Martires	1878	2372	4460	8710
Antonio Nariño	1.200	2.093	3.305	6.598
Puente Aranda	3428	6577	8519	18524
Candelaria	384	562	910	1.856
Rafael Uribe	2593	6424	14111	23128
Ciudad Bolivar	3.531	10.007	21.766	35.304
Soacha	2838	10273	13415	26526
Gachancipa	23	67	62	152
Tocancipa		1		1
Total por Localidad	76.882	170.432	263.878	511.192

Zona \ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Mes
ZN01	16.173	17.225	27.679	18.688	18.589	15.356	113.710
ZN02	13514	16867	12772	15282	14585	13870	86890
ZN03	14.396	15.514	13.796	15.444	15.350	13.629	88.129
ZN04	18823	20189	16776	19417	18607	17726	111538
ZN05	18.510	20.247	15.535	19.634	20.465	16.534	110.925
Total por Zona	81.416	90.042	86.558	88.465	87.596	77.115	511.192

Zona \ Medio	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
ZN01	20.445	37.268	55.997	113.710
ZN02	14528	30965	41397	86890
ZN03	16.003	27.717	44.409	88.129
ZN04	12893	33177	65468	111538
ZN05	13.013	41.305	56.607	110.925
Total por Zona	76.882	170.432	263.878	511.192



Control

511.192
Cantidad Total de Contactos

76.882
Contactos Medio Escrito

170.432
Contactos Medio Verbal

263.878
Contactos Medio Telefonico

Cuadro de Control 1 – Cantidad de Contactos por canal de recepción, zona, localidad y mes de generación
Fuente: Informe OCIG

En la siguiente imagen se pueden apreciar la cantidad de contactos generados por cada uno de los medios para las diferentes zonas de servicio, ordenado de zona 1 a zona 5 de izquierda a derecha.

Control	Control	Control	Control	Control
113.710 Cantidad Total de Contactos	86.890 Cantidad Total de Contactos	88.129 Cantidad Total de Contactos	111.538 Cantidad Total de Contactos	110.925 Cantidad Total de Contactos
20.445 Contactos Medio Escrito	14.528 Contactos Medio Escrito	16.003 Contactos Medio Escrito	12.893 Contactos Medio Escrito	13.013 Contactos Medio Escrito
55.997 Contactos Medio Verbal	41.397 Contactos Medio Verbal	44.409 Contactos Medio Verbal	65.468 Contactos Medio Verbal	56.607 Contactos Medio Verbal
37.268 Contactos Medio Telefonico	30.965 Contactos Medio Telefonico	27.717 Contactos Medio Telefonico	33.177 Contactos Medio Telefonico	41.305 Contactos Medio Telefonico

Cuadro de Control 2 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y zona
Fuente: Informe OCIG

En cuanto a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), se recibieron un total de 103.653 oficios, de los cuales se encuentra correctamente referenciada la salida de 79.093.

Adicional, de estos 103.653 oficios recibidos corresponde un total de 79.226 a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas que la componen, los restantes 24.427 oficios pertenecen a otras áreas de la Empresa.

Radicados II Semestre 2022		
Mes	Cantidad	%
Julio	15.172	14,64%
Agosto	17.833	17,20%
Septiembre	18.115	17,48%
Octubre	17.771	17,14%
Noviembre	18.465	17,81%
Diciembre	16.297	15,72%
Total general	103.653	100%

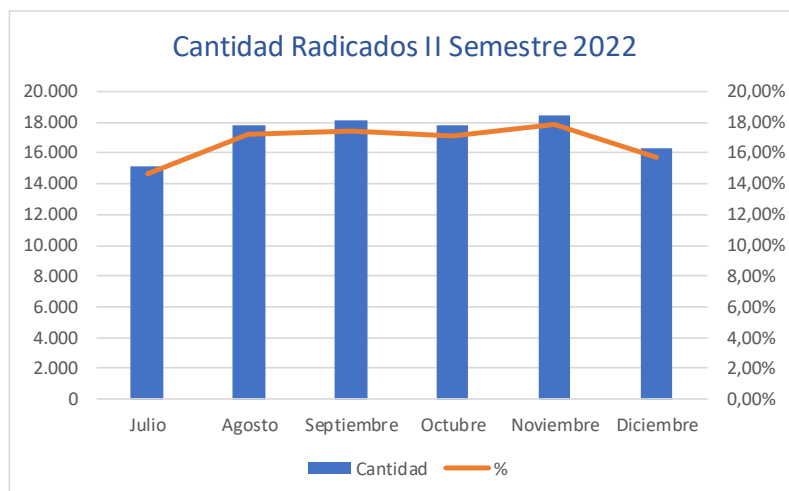


Tabla 4 - Gráfico 1 – Consolidado Radicados por CORI segundo Semestre 2022
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa:

- 70.052 oficios referenciando correctamente la respuesta de salida con el radicado de entrada, equivalente al 88,42% del total de oficios.
- 4.965 oficios que no requieren respuesta de acuerdo a la tipificación inicialmente realizada, equivalente al 6,27% del total de oficios.
- 4.209 oficios sin respuesta referenciada y sin observaciones, equivalente al 5,31% del total de oficios.

De acuerdo a lo anterior, del total de oficios radicados a través del aplicativo de correspondencia CORI para la mencionada Gerencia se posee la traza del 94.68%, sin embargo, al no encontrarse en un 100% se evidencia que se deben implementar controles que aseguren la calidad de la información, el soporte y gestión documental de todos los oficios en el sistema de correspondencia de la Empresa.

En cuanto a los oficios radicados mediante la plataforma del SDQS o llamada actualmente Bogotá te escucha, se recibieron un total de 2.408 para el período de julio a diciembre de 2022 (véase tabla 5).

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Tipo de solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Consulta	10	17	10	5	17	3	62
Derecho de Petición - Consulta	2	1	2	3	4		12
Derecho de Petición - General	88	102	88	90	91	83	542
Derecho de Petición - Información	13	8	10	11	5	11	58
Derecho de Petición - Particular	113	120	128	129	132	128	750
Queja	41	57	49	79	62	50	338
Reclamo	49	58	62	85	104	93	451
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación			1				1
Solicitud	23	40	23	32	23	34	175
Solicitud informacion Datos Abiertos	1						1
Sugerencias		3	1	7	3	4	18
Total por mes	340	406	374	441	441	406	2.408

Tabla 5 – Cantidad de Radicados mediante el SDQS
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De este universo de oficios solo se encuentra correctamente referenciada la respuesta en el sistema de correspondencia CORI un total de 2.143 oficios lo que equivale a un 88,99% de oficios correctamente referenciados en CORI.

A continuación, se discriminan los radicados realizados en el segundo semestre de 2022 en la página del SDQS que corresponden a la cantidad de peticiones de tipo comercial (véase tabla 6) y la cantidad de oficios de salida correctamente referenciados en el sistema de correspondencia a estas peticiones.

Radicados SDQS Comerciales y de la GCSC			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Dirección Gestión Comunitaria	5	4	80,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	13	10	76,92%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	4	4	100%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	14	13	92,86%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	11	10	90,91%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	21	18	85,71%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	2	1	50,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	7	5	71,43%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2	2	100%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	21	11	52,38%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	15	13	86,67%
División Atención al Cliente Zona 1	258	255	98,84%
División Atención al Cliente Zona 2	150	140	93,33%
División Atención al Cliente Zona 3	145	145	100%
División Atención al Cliente Zona 4	148	144	97,30%
División Atención al Cliente Zona 5	135	134	99,26%
División Operación Comercial Zona 1	4	4	100%

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

División Operación Comercial Zona 2	2	2	100%
División Operación Comercial Zona 3	5	5	100%
División Operación Comercial Zona 4	2	2	100%
División Operación Comercial Zona 5	1	1	100%
División Servicio Acueducto Zona 1	35	26	74,29%
División Servicio Acueducto Zona 2	46	37	80,43%
División Servicio Acueducto Zona 3	32	29	90,63%
División Servicio Acueducto Zona 4	44	40	90,91%
División Servicio Acueducto Zona 5	24	24	100%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	183	175	95,63%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	182	164	90,11%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	134	132	98,51%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	196	173	88,27%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	120	100	83,33%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1		0%
Gerencia Zona 1	4	3	75,00%
Gerencia Zona 2	2	2	100%
Gerencia Zona 3	1	1	100%
Gerencia Zona 4	4	4	100%
Gerencia Zona 5	2	1	50,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	10	10	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	8	7	87,50%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	7	7	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	9	6	66,67%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	6	5	83,33%
Total general	2015	1869	92,75%

Tabla 6 – Cantidad de Radicados SDQS comerciales
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

En la tabla 7 se relacionan los oficios radicados que corresponden a otro concepto como, por ejemplo: solicitud de entes de control o solicitudes a un área determinada de la Empresa, es decir, que no está necesariamente ligada a una PQR con cuenta contrato en el sistema de información Empresarial SAP ERP.

Radicados SDQS No Comerciales			
Área que Corresponde el Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	9	9	100%
Dirección Abastecimiento	6	4	66,67%
Dirección Bienes Raíces	45	31	68,89%
Dirección de Compras y Contratación	5	4	80,00%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	1	100%

Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	68	54	79,41%
Dirección Gestión Compensaciones	10	6	60%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	2	100%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1		0%
Dirección Ingeniería Especializada	2	2	100%
Dirección Jurisdicción Coactiva	28	27	96,43%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	10	10	100%
Dirección Red Matriz Acueducto	38	28	73,68%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	33	20	60,61%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	3	3	100%
Dirección Saneamiento Ambiental	27	11	40,74%
Dirección Seguridad	1		0%
Dirección Servicios Administrativos	1	1	100%
Dirección Tesorería	21	21	100%
Gerencia Ambiental	9	7	77,78%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	2	100%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	1	100%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	28	15	53,57%
Gerencia de Planeamiento	2	1	50%
Gerencia Financiera	1		0%
Gerencia General	11	6	54,55%
Gerencia Jurídica	2	1	50%
Gerencia Tecnología	1		0%
Secretaría General	2	1	50%
Unidad de Control Interno y Gestión	3	3	100%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	20	3	15,00%
Total general	393	274	69,72%

Tabla 7 – Cantidad de Radicados SDQS No comerciales
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

Respecto al trámite y respuesta de los radicados a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) se sugiere a todas las áreas de la Empresa llevar un control efectivo respecto al cargue de la respuesta en dicha página, debido a que se observa que el 11% de los radicados no cuentan con respuesta a través de esta herramienta suministrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto a la falta del cargue de respuesta a las peticiones por parte de la Empresa en la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), al final de este informe se realiza una recomendación a todas las áreas de la Empresa dado que la Veeduría Distrital en su informe indica el incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Por otra parte para validar la calidad de los tiempos de atención y respuesta de los oficios generados por el área de atención al cliente, se tomó una muestra de 18 oficios, tamaño de la muestra obtenido tras calcular con un nivel confianza del 95% y un porcentaje de error admisible del 24% sobre el universo de 511.192 oficios remitidos en los archivos por la Dirección de Apoyo Comercial, correspondientes al segundo semestre de 2022; de la verificación efectuada a la

calidad de las respuestas y otras de fondo en la elaboración del oficio, se agruparon en 3 categorías para realizar una representación estadística (véase tabla 8):

Conclusión análisis efectuado	No. De Cuentas	Porcentaje
Error en el análisis y respuesta de la PQR, corregida en otra PQR	1	6%
OK. Ajustada a favor del usuario	2	11%
Ok. PQR atendida de forma y de fondo	15	83%
Total general	18	100%

Tabla 8 – Categorías del Resultado de revisión de muestra
Fuente: OCIG

A continuación, se describen una a una las categorías de la anterior tabla, bajo las cuales se definieron las causas que la generan:

- Un 6% de las respuestas analizadas presenta error en el análisis de la PQR.
- Un 11% de las PQR revisadas se accedieron a las pretensiones del usuario y se realizó ajuste del valor facturado.
- El 83% de las PQR revisadas fueron atendidas de forma y de fondo.

En cuanto a los contactos recibidos por los diferentes medios dispuestos por la Empresa y puntos de atención se realizó muestra aleatoria para validar la calidad de los mismos, para ello se tomó como referencia aquellos identificados con clase 05 (actualización) y actividad descritas en la siguiente tabla, de acuerdo al Manual de Usuario (MUAC048) “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*” y se identificó lo siguiente:

Revisión calidad de contactos					
Clase: 05. Actualización		Actividad			
Código Status	Status Cierre Contacto	01. Modificación datos cliente	02. Estrato (sin estudio)	03. Dirección correspondencia	04. Cambio de nombre
1	Tramite iniciado.	4	14	9	211
2	Zona no Corresponde				5
3	Tramite Terminado con Ajuste	1			17
4	Tramite Terminado sin Ajuste.	1	3		8
12	Trámite terminado	3	5	28	75
13	Cancelación a Solicitud del Usuario				
16	No Viable suspensión/taponar a solicitud usuario				2
17	Trámite en Ejecución - Reprogramado				1
18	Trámite Terminado con Modificación	44	6	31	1.122
19	Trámite Terminado sin Modificación	21	6	12	272
22	Tramite Efectivo			2	25
23	Trámite No Efectivo				5
24	Parámetro Actualizado	4	11	8	113
25	Parámetro No Actualizado	2	18	5	29
29	No Viable - Cambio Condición del Inmueble				1
65	Practica de Pruebas				
99	Cerrado - Proceso Erróneo			2	47
Total, general		80	63	97	1.933

Tabla 9 – Cantidad de Contactos de acuerdo a Status de Cierre
Fuente: DAC

De acuerdo al Manual de Usuario (MUAC048) “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*” todos los contactos generados, se deben crear en SAP con una clase y una actividad de acuerdo al requerimiento del usuario, junto con un status de inicio como, por ejemplo: trámite iniciado y trámite en estudio. Al finalizar el trámite, se debe cerrar el contacto con un status de terminación en el sistema de acuerdo a la tipificación descrita en el manual, como, por ejemplo: zona no corresponde, trámite terminado con modificación, trámite terminado sin modificación o cerrada proceso erróneo, según corresponda.

Al verificar los 2.173 contactos correspondientes a actualización cambio de nombre se encontró que solo 1.580 de estos cuentan con un status de cierre de acuerdo a lo establecido en el manual de usuario, el universo restante equivalente a 593 contactos, se encuentran cerrados con un código diferente al descrito en el procedimiento. De lo anterior se sugiere: en caso de que se requiera la implementación de dichos códigos, revisar y actualizar el procedimiento, en caso contrario, capacitar adecuadamente al personal que realiza el cierre de los mismos con el fin de realizar una adecuada traza en el sistema.

En cuanto al trámite y respuesta de las peticiones verbales cuya atención es mediata o inmediata, se encuentran establecidas las actividades a desarrollar para la identificación, atención, creación del contacto e informe del trámite al usuario, en el procedimiento de “*Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa.*” frente a peticiones de tipo comercial.

En cuanto al trámite para la recuperación de consumos dejados de facturar, la Dirección de Apoyo Comercial estableció correos electrónicos para cada zona de servicio con el fin de tramitar estas solicitudes a través de este medio (véase tabla 10):

ZONA	CORREO
Zona 1	recuperaciondeconsumosz1@acueducto.com.co
Zona 2	recuperacionconsumosz2@acueducto.com.co
Zona 3	recuperacionconsumosz3@acueducto.com.co
Zona 4	recuperacionconsumosz4@acueducto.com.co
Zona 5	recuperacionconsumosz5@acueducto.com.co

Tabla 10 – Correos recuperación de consumos
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

Se observó que se ve afectada la intención de pago por parte del usuario, ya que estos se dirigen al punto con el fin de subsanar su deuda y esperan ser atendidos de manera oportuna, esto no sucede debido a la demora en la respuesta por parte de la Empresa al tener que comunicarse a través de correo electrónico.

Es importante aclarar que, aunque existe la posibilidad de registrar la petición vía correo electrónico, no todos los usuarios tienen la disponibilidad para realizar la solicitud por este medio, de acuerdo a lo anterior, se debe dar atención especial a este tipo de requerimientos dado que en ese momento el usuario dispone de la intención de pago y posteriormente podría cambiar.

Estado por actividad	01. Denuncia Fraude Clandestina	2. Fraude Usuario Suscriptor	03. Actuación Administrativa y Comunicaciones	04. Tramite Penal	05. Información Usuarios RCDF	06. Acta aceptación Consumos y Facturación	Total contactos por actividad
01. Tramite iniciado.	8		16	5	227	443	699
12. Trámite terminado	3	1	1		1.130	763	1.898
21. Expedientes Remitidos						1	1
22. Tramite Efectivo		2	12		31	624	669
23. Trámite No Efectivo	1					1	2
28. Terminado Gestor						1	1
99. Cerrado - Proceso Erroneo	5			2	12	8	27
107. Avance 80%.					1		1
112. Aprueba Planos Record.						1	1
116. Aceptado						1	1
122. Comunicaciones			1				1
Total general	17	3	30	7	1.401	1.843	3.301

Tabla 11 – Contactos segundo semestre por Recuperación de Consumos
Fuente: DAC

Para el segundo semestre de 2022 se crearon un total de 3.301 contactos asociados a la Recuperación de Consumos de los cuales el 55,83% equivalente a 1.843 contactos firmaron el acta de aceptación de consumos y el 42,44% equivalente a 1.401 contactos solicitaron información, el 1,73% restante, corresponden a denuncias por fraude y actuaciones administrativas.

5.2.3 Puntos de Atención Presencial

Con el fin de brindar un mejor servicio y oportuna atención, la Empresa ha dispuesto de múltiples puntos de atención al usuario entre los cuales tenemos SUPERCADES (SUBA, CAD, ENGATIVA, 20 DE JULIO, MANITAS, BOSA y AMERICAS), CADES (SERVITA, TOBERIN, SANTA LUCIA y CANDELARIA) y ventanillas de servicio al cliente o puntos de atención de la EAAB, los cuales se detallarán en ubicación y horarios de atención en la siguiente tabla.

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
PAU Niza - Zona 1	Avenida Suba No. 118 - 53	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU San Diego - Zona 2	Avenida Carrera 7 No. 33 - 53	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU Centro Nariño – Zona 3	Av. Calle 24 No. 37 - 15	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU San Benito – Zona 4	Carrera 19 C No.55 - 64 SUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU UNISUR - Zona 5	Carrera 4 No. 28 - 64 C.C. UNISUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Nota: El último viernes de cada mes la atención presencial en los puntos propios de la EAAB, es de 8:00 a.m a 12: 00 a.m

Tabla 12 - Puntos de Atención EAAB y horarios
Fuente: www.acueducto.com.co enlace de Atención y servicios a la ciudadanía

En cuanto a uno de los dos puntos de atención al usuario ubicados en Centro Nariño, este se encuentra en labores de adecuación bajo el contrato de obra civil 1-01-14500-1469-2022 cuya fecha de inicio fue el pasado 02 de enero del presente año y fecha de terminación el 01 de mayo de 2023, debido a que no cumple con las normas de bioseguridad y accesibilidad adecuadas, motivo por el cual se encuentra cerrado.

Los puntos de atención cuentan con el servicio de consulta a través de los quioscos multimedia, atención de peticiones, quejas y reclamos, entrega de duplicados, atención de Urbanizadores y Constructores y atención en la radicación de peticiones escritas.

En cuanto a la radicación de peticiones escritas de manera presencial, se realiza únicamente en los siguientes puntos de atención:

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
PAU Niza - Zona 1	Avenida Suba No. 118 - 53	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
SUPERCADE CAD	AK 30 No. 37 – 15	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 5:00 p.m. "Nota: El último turno se entrega a las 4:30 pm"
PAU San Diego - Zona 2	Avenida Carrera 7 No. 33 - 53	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU Centro Nariño – Zona 3	Av. Calle 24 No. 37 - 15	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Subcentral de Santa Lucía	Av. Caracas No. 41 – 70 SUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU San Benito – Zona 4	Carrera 19 C No.55 - 64 SUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
PAU UNISUR - Zona 5	Carrera 4 No. 28 - 64 C.C. UNISUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
Nota: El último viernes de cada mes la atención presencial en los puntos propios de la EAAB, es de 8:00 a.m a 12: 00 a.m		

Tabla 13 - Puntos Radicación Presencial EAAB y horarios
Fuente: www.acueducto.com.co enlace de Atención y servicios a la ciudadanía

Adicionalmente la Empresa cuenta con la Oficina de atención de la Defensoría del ciudadano ubicada en la sede Centro Nariño, la cual entre sus funciones debe velar porque la EAAB cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio de la ciudadanía, además de analizar el consolidado de las peticiones con el fin de diseñar, formular e implementar estrategias y recomendaciones que propendan una adecuada atención al usuario.

5.2.4 Medios de Atención No Presencial

La EAAB cuenta con diferentes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos tanto en el canal presencial como no presencial, los medios dispuestos por este último son: línea de atención telefónica o acualínea 116 o desde fuera de Bogotá marcando al 01-8000116-007 y a través de la página Web de la Empresa www.acueducto.com.co, menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#), es necesario tener en cuenta que la línea 116 no realiza refinanciaciones o independizaciones del servicio.

En el enlace descrito en el párrafo anterior [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#), se encuentran botones de acción o iconos que al pulsarlos, redireccionan al servicio de chat, llamada telefónica, whatsapp y redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram (véase imagen 1).

[Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#)

Atención virtual



Imagen 1 – Botones de acción de acceso a otras opciones de atención virtual
Fuente: www.acueducto.com.co

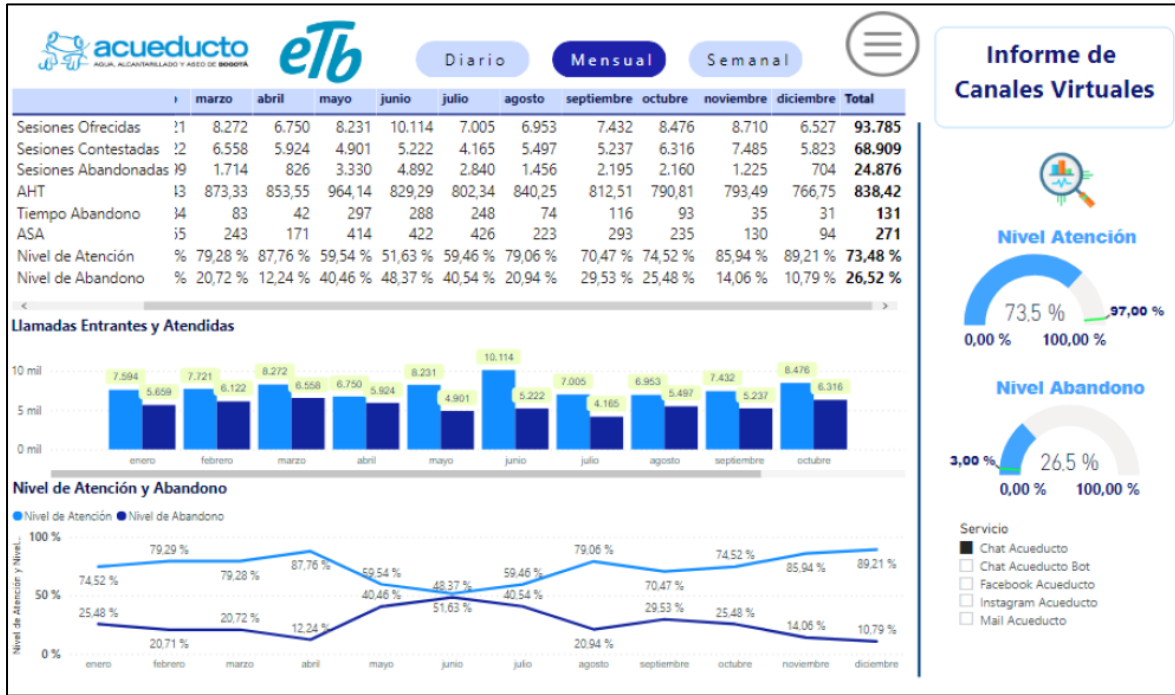
El encargado de realizar la medición de los resultados y cuantificar los indicadores de estos 3 medios adicionales, es el BPO & Contact Center Outsourcing ETB, quien mediante informe de gestión remitió los siguientes resultados respecto del segundo período del año 2022:

Resultados segundo semestre 2022 informe BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Del contenido del informe se encuentran los siguientes resultados a corte de diciembre de 2022:

- En el mes de diciembre se fortaleció y se dio continuidad a los planes de acción de la operación orientados a reforzar los conocimientos en cuanto a registrar en el Sistema de Información Empresarial y suministrar al usuario la información de manera precisa y completa indicando al usuario al final el aviso o contacto generado.
- No se cuenta con un dimensionamiento independiente para todas las skills que maneja el BPO & Contact Center como por ejemplo Clic to Call.
- Se ha fortalecido y trabajado en el conocimiento de los agentes del Call Center con el fin de poder atender todas las llamadas sin necesidad de recurrir a contratación de nuevo personal o reemplazo del existente.
- Feedback: Retroalimentación a los agentes de servicio con el animo de subsanar las debilidades o fallas detectadas.

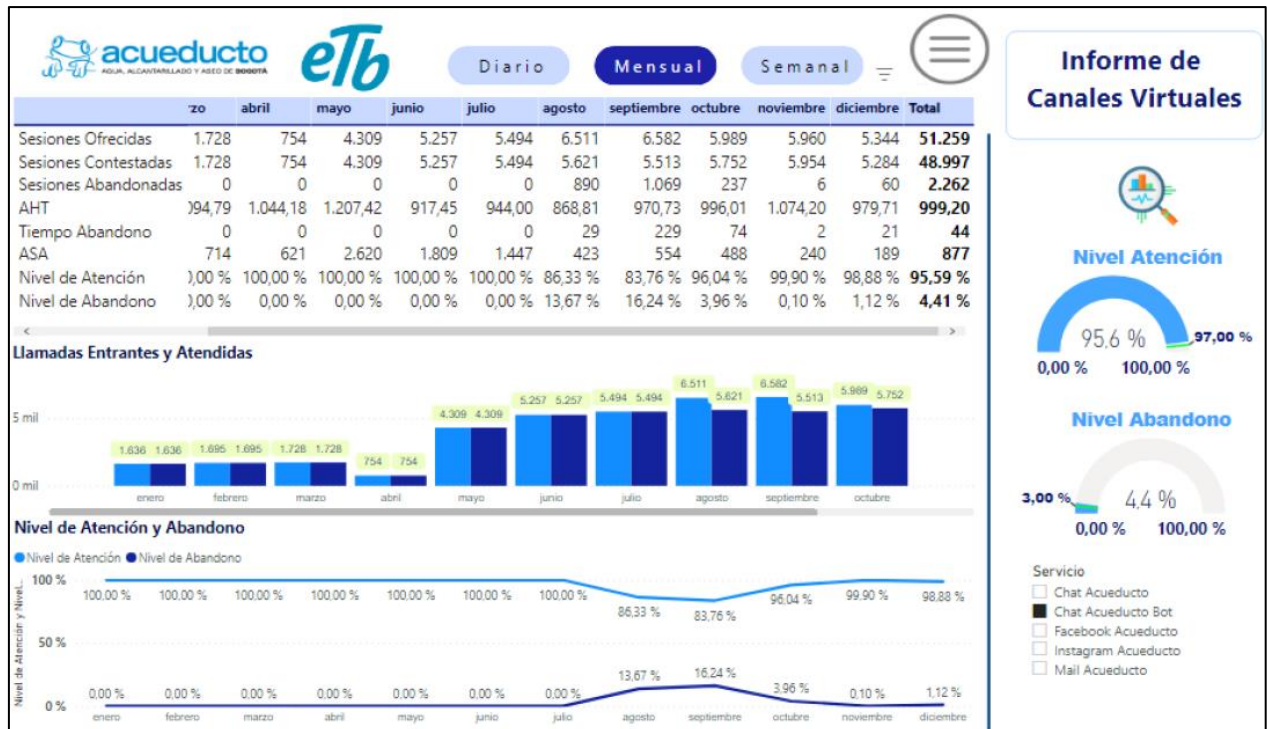
CUADRO DE CONTROL CHAT



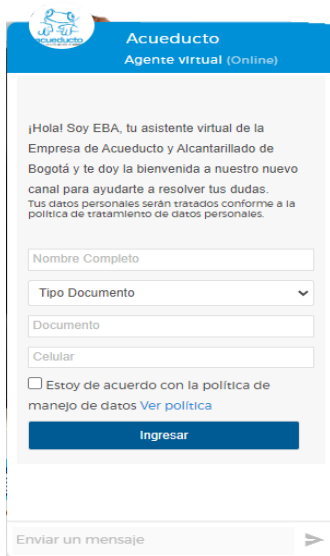
Cuadro de Control 3 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto al resultado del cálculo del indicador se observa un cumplimiento promedio de atención del 73,48% siendo su valor más alto en diciembre con un 89,21% y su valor más bajo en el mes de septiembre con un 70,47%, respecto a este servicio de chat, se realizaron pruebas por parte de la OCIG, dando como resultado que el motivo por el cual tiene un alto índice de abandono es por el tiempo de conexión y el tiempo de atención que son considerables comparado con una llamada telefónica o el asistente virtual EBA, al comparar los resultados obtenidos en el seguimiento del primer semestre de 2022 con el segundo semestre, se observa que el índice de cumplimiento no ha mejorado, por lo que es necesario que la Dirección de Apoyo Comercial revise los tiempos de respuesta de este medio, dado que no está siendo efectivo y el alto índice de desistimiento afecta también la imagen Corporativa de la Empresa.

CUADRO DE CONTROL CHATBOT – ASISTENTE VIRTUAL



Cuadro de Control 4 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB



Con el fin de ampliar la red de canales virtuales para el mejoramiento de la atención de los usuarios la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá implemento una asistente virtual denominada EBA, este chatbot o asistente virtual atiende los requerimientos de los usuarios 24/7 a través de la plataforma web de la entidad.

Los servicios ofrecidos a través del asistente virtual son: obtener copia de la factura, conocer el saldo total del estado de cuenta, realizar pagos en línea y dar conocer los requisitos de diversos trámites como independizaciones, convenios de pago, actualización de datos, entre otros.

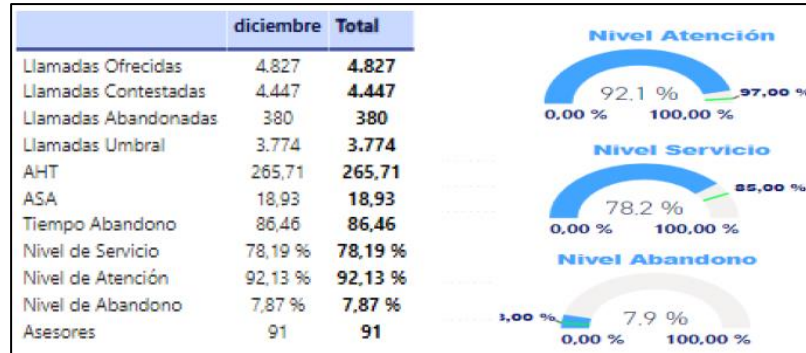
Este asistente virtual se encuentra en la parte inferior derecha de la ventana de la página WEB de la Empresa.

www.acueducto.com.co



Del servicio ofrecido a través de la asistente virtual EBA se puede observar que en el segundo semestre de 2022 bajo el índice de cumplimiento de atención en los meses agosto y septiembre de manera representativa debido a que en esos meses hubo inconvenientes técnicos asociados a conectividad y disponibilidad de la página Web de la Empresa, lo que incide en el indicador de atención para una calificación del 95,59%.

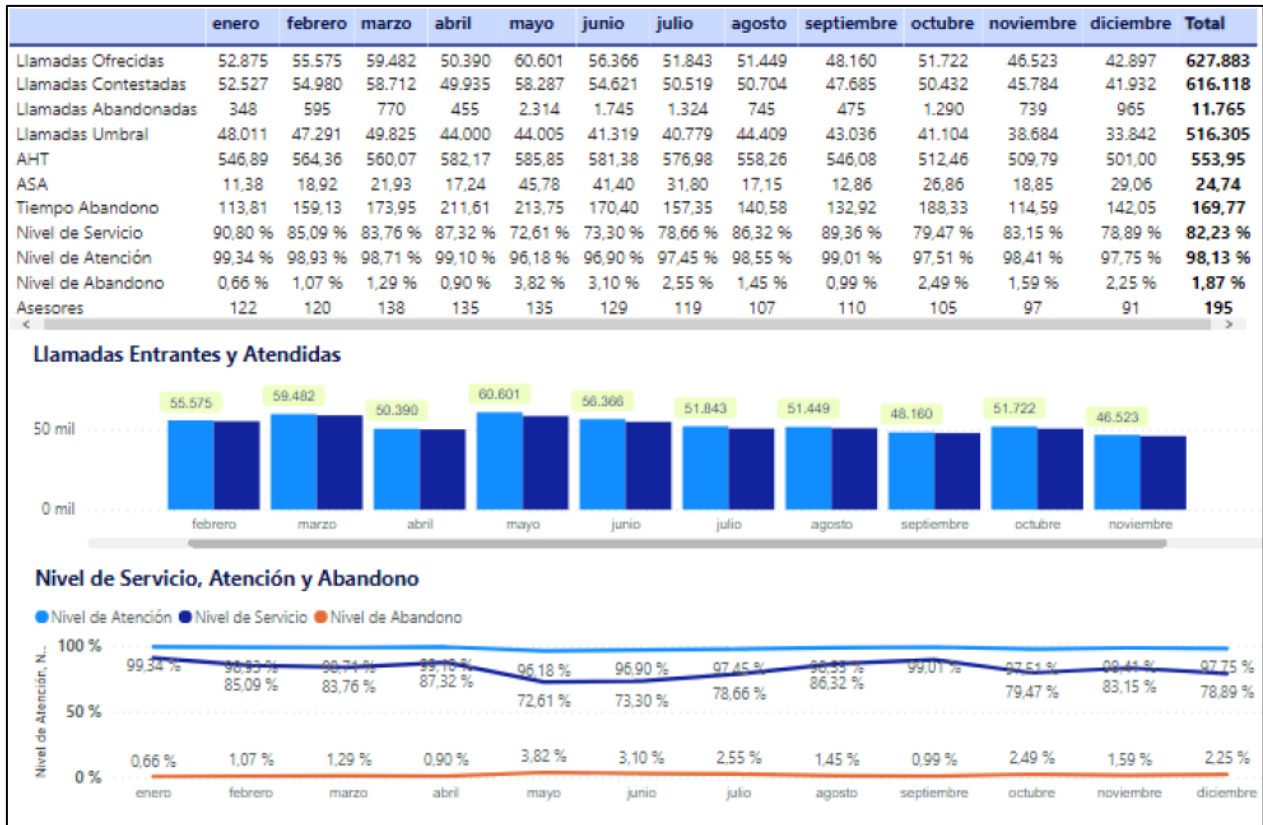
CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFONICA (CLICK TO CALL)



Cuadro de Control 5 - Indicador Servicio Click to Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En cuanto al nivel de atención de Click to Call o llamada telefónica realizada mediante la página Web de la Empresa podemos concluir que tiene un promedio de atención del 92.1% del total de llamadas recibidas con un bajo índice de abandono por parte del usuario del 7.87%. La buena calificación del indicador se debe a que el BPO garantiza personal dedicado y disponible para este skill de Click to Call.

CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFONICA



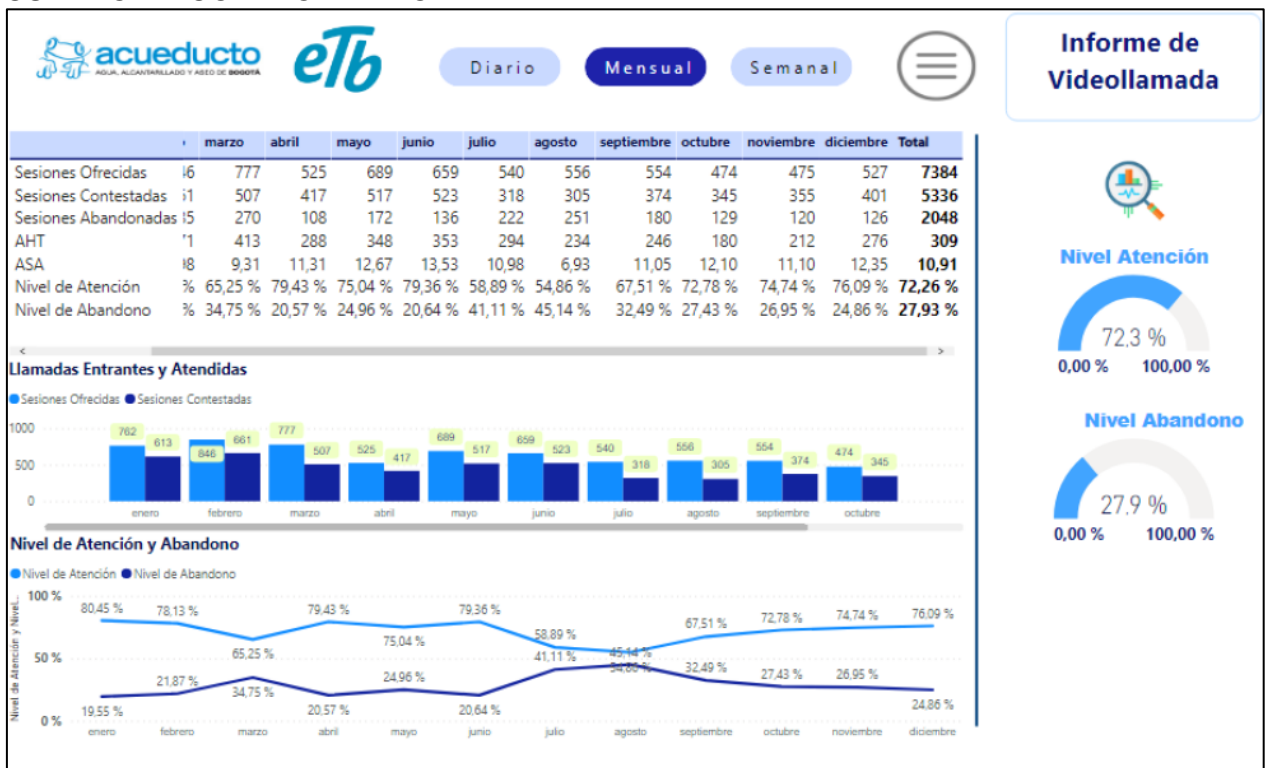
Cuadro de Control 6 - Indicador Servicio Click to Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

El Feedback o retroalimentación realizada por el BPO respecto a los ítems con más afectaciones detectadas fueron gestionadas con las áreas funcionales de la operación de manera individual.

Esta retroalimentación evidencia una mejora significativa en el índice de cumplimiento del canal de telefonía al comparar el promedio de nivel de atención del año anterior con el actual pasando de un 87.69% a 98.13%

De igual manera el BPO ha realizado acompañamiento de manera constante a los agentes recurrentes en afectaciones críticas, ha establecido alarmas para dar a conocer los puntos críticos dependiendo de la afectación y ha efectuado mayor seguimiento y actividades de refuerzo del proceso.

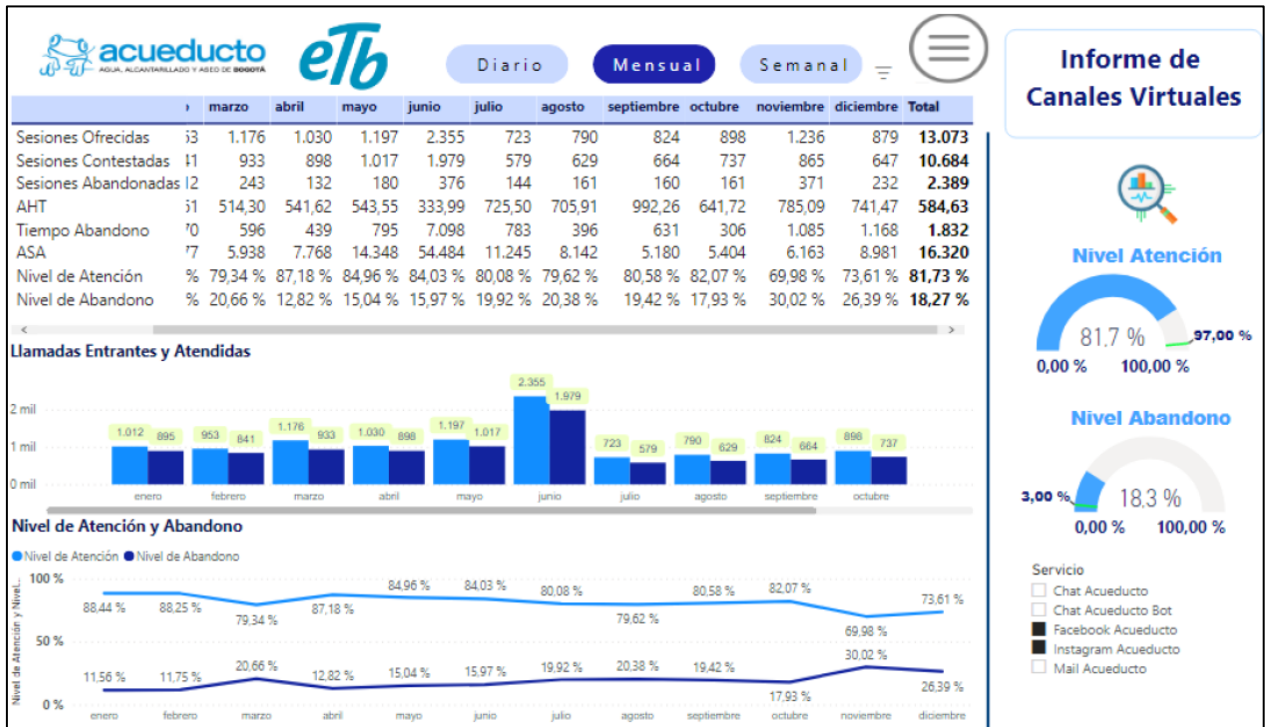
CUADRO DE CONTROL VIDEO LLAMADA



Cuadro de Control 7 - Indicador Servicio Video Llamada
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto a la Video llamada se observa que en el segundo semestre, los meses con mayor afluencia del servicio fueron los meses de agosto y septiembre, mientras que los meses con mayor abandono de sesión por parte de los usuarios fueron julio y agosto, tal y como se indicó para el servicio de chat, es necesario que la Dirección de Apoyo Comercial revise los tiempos de respuesta de este medio y metodología aplicada por los funcionarios debido a que no está siendo un canal efectivo, hecho evidenciado en el alto nivel de desistimiento por parte de los usuarios. Respecto a esto el BPO indico que no es posible cumplir la meta pactada dado que solo se cuenta con un asesor fijo para esta labor y que para poder cumplir con un indicador del 97% se debe contar con 5 asesores para los meses de menor flujo mientras que para los meses de mayor flujo se debe contar con 10 asesores.

CUADRO DE CONTROL REDES SOCIALES




Cuadro de Control 8 - Indicador Nivel de Servicio Redes Sociales
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En cuanto al nivel de atención a través de las redes sociales: Facebook e Instagram se posee un promedio de atención del 81.73% del total de 13.073 sesiones ofrecidas durante todo el año.

Por otra parte, para el registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P dispone a través de la página Web <https://www.acueducto.com.co/> con vínculos en el menú de [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Trámites y servicios](#) > [Peticiones, Quejas y Reclamos](#) (véase imagen 2)

Atención y servicios a la ciudadanía > Trámites y servicios > Peticiones, Quejas y Reclamos

PQRS



Bienvenido

Aquí podrás registrar tus peticiones, quejas, reclamos o recursos.
Para continuar, selecciona qué deseas hacer:




Registra tu petición

Si ya tienes servicios de la EAAB y necesitas algo de ellos. Ej: *financiar, sacar duplicado.*



Registra tu queja

Estás inconforme con la atención o actuación de un funcionario/contratista, o con un servicio prestado.



Registra tu reclamo

Presenta tu inconformidad con los valores de tu factura.



Registra tu recurso de reposición

No estás de acuerdo con la respuesta a un reclamo que hiciste y deseas que lo revisemos.

También puedes realizar tu petición de manera anónima dando CLIC AQUÍ

Imagen 2 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición
Fuente: www.acueducto.com.co

El plus que brinda esta herramienta para los usuarios, es que además de poder realizar sus peticiones, quejas y reclamos desde cualquier lugar con una conexión a internet, es poder adjuntar los anexos que el usuario considere que permitan sustentar la solicitud y la opción de poder radicar peticiones de manera anónima.

En cuanto al enlace a la guía de trámites y servicios a través del enlace www.nomasfilas.gov.co este fue actualizado a www.gov.co, el nuevo sitio virtual en el que cualquier ciudadano podrá interactuar con el Estado y desarrollar los trámites de manera fácil, ágil y sencilla.

5.2.5 Dificultades en desarrollo del seguimiento

La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades se considera una petición, no obstante, es complejo en ejercicio del seguimiento determinar la estructura de la información a verificar bajo un mismo criterio, pues algunas

solicitudes realizadas por los usuarios en las bases suministradas no se consideran peticiones debido a que no requieren respuesta.

Otra limitación recurrente es la falta de disponibilidad de la información de una sola fuente, lo que hace necesario crear una base universo a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas, con el fin de determinar la muestra a verificación.

5.3 Gestión frente a las Oportunidades de mejora en Informes Anteriores.

Respecto al informe de seguimiento a la atención de PQR del primer semestre bajo el consecutivo 1050001-0214-2022 se observa que se ha implementado lo siguiente:

La Dirección de Servicios Administrativos trabajo en conjunto con la Dirección de Servicios Informáticos en la mejora del sistema de Gestión Documental CORI en el campo de referenciación del documento de entrada con la salida, permitiendo realizar un adecuado control documental, de consulta y disponibilidad de la información.

De acuerdo al Informe de la Veeduría Distrital de septiembre de 2022 respecto al análisis efectuado por esa entidad en relación a los tiempos de respuesta al trámite de peticiones, quejas y reclamos radicado por los usuarios a través de la plataforma “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)”, indicó que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB E.S.P. incumple con los tiempos de respuesta establecidas en el Decreto 491 de 2020, con 46 días promedio de respuesta a las peticiones.

De acuerdo a lo anterior la Veeduría recomienda:

- Dar cumplimiento a los términos establecidos en la normatividad para emitir respuesta de manera oportuna, con calidad y calidez a las peticiones ciudadanas de acuerdo a lo establecido en la ley 1755 de 2012, de conformidad con el restablecimiento de los términos de respuesta a las peticiones ciudadanas realizado mediante la entrada en vigencia de la Ley 2207 de 2022.
- El canal de atención de redes sociales ha tenido un incremento importante; por lo tanto, se recomienda que todas las entidades trabajen en el fortalecimiento de este canal y se implemente la Directiva 004 de 2021 emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

Referente al requerimiento normativo en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el alcance de las muestras realizadas y verificadas, se concluye:

6.1 FORTALEZAS

- ✓ Respecto a la atención de peticiones, quejas y reclamos, la EAAB ha generado nuevos espacios para la atención de las mismas mediante el uso de herramientas digitales.
- ✓ Las áreas implicadas en la ejecución de PQR de carácter comercial, actualizaron tanto sus procedimientos como matriz de riesgos, alineados a las necesidades actuales y mejora continua.
- ✓ El mejoramiento de la infraestructura física de los puntos de atención al usuario (PAU) con el ánimo de facilitar el acceso a personas con discapacidad física y visual.

6.2 DEBILIDADES

- ✓ Tiempos de espera prolongados en la atención de los usuarios en canales digitales, generando deserción por parte de estos y respuesta inoportuna a sus pretensiones.
- ✓ Se adolece de un mecanismo que garantice extraer información precisa en múltiples aspectos de todas las peticiones recibidas y atendidas con el fin de garantizar la adecuada atención en cumplimiento del marco legal vigente y proveer información oportuna para la adecuada toma de decisiones.
- ✓ Debilidad en los controles asociados a la atención, trámite y respuesta oportuna, clara, completa y de fondo de las en los términos establecidos por la Ley.

6.2.1 OBSERVACIONES.

Durante el seguimiento no se produjeron observaciones.

6.2.2 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA “Las Recomendaciones para la mejora, si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención recurrente será escalada al Comité de Coordinación de Control Interno - CCCI según consideración de la Jefatura OCIG”.

	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	RESPONSABLE
1	Validar la opción de mejorar el chatbot con (IA) inteligencia artificial para que no solo genere contacto comercial con los usuarios, sino que brinde una buena experiencia conversacional que incluya todos los servicios que ofrece la Empresa.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia de Tecnología
2	Analizar el universo de peticiones realizadas por solicitud de información con el fin de establecer la viabilidad de incluir nuevos temas a los canales de atención como chatbot, con el ánimo de reducir la cantidad de peticiones realizadas a través de los canales verbal, telefónico y escrito.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia de Tecnología
3	Es necesario implementar un mecanismo que centralice la información completa y precisa de todas las peticiones recibidas y atendidas por la Empresa en los diferentes canales de atención, con el propósito de garantizar el adecuado seguimiento al trámite y respuesta a las peticiones de los usuarios.	Gerencia de Planeamiento, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia de Tecnología
4	Es necesario optimizar la trazabilidad de la información en el sistema SAP, teniendo en cuenta los códigos de status para el cierre de contactos y un texto adicional de respuesta realizada al mismo o indicar el oficio de salida con el fin de evitar silencios administrativos por una errónea clasificación de los contactos o error en la respuesta de fondo.	Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado, Directores Comerciales Jefes de División,
5	Revisar y actualizar el procedimiento (MUAC048) “ <i>Tipificación de Contactos por Roles de Usuario</i> ”, así como capacitar al personal que realizar la actividad de creación y cierre de contactos con el fin de realizar una adecuada calificación y traza en el sistema.	Dirección de Apoyo Comercial, Dirección de Servicios Administrativos
6	Generar controles que eviten la indebida notificación, motivo por el cual es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos verifique la optimización planteada y realizada al sistema de correspondencia CORI con el fin de que el control sea efectivo y evite la materialización del riesgo. Es importante destacar que en la matriz de riesgos del Proceso Servicios Administrativos no se considera un riesgo las notificaciones inefectivas, no obstante, debido a la ineficacia del control y la reincidencia del riesgo se considera necesario incluirlo en la Matriz de riesgos Institucional.	Dirección de Servicios Administrativos
7	Es necesario efectuar un monitoreo permanente por cada una de las áreas frente al cargue de respuesta a todas las peticiones, quejas y reclamos radicadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a través de la página del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), para evitar posibles sanciones por tiempos de respuesta vencidos y acatar las recomendaciones establecidas por la Veeduría Distrital.	Todas las áreas de la Empresa

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

8	<p>Evaluar la posibilidad de disponer de un funcionario del área de Recuperación de Consumos Dejadados de Facturar en los puntos de atención al usuario con el ánimo de gestionar la intención de pago por parte del usuario mitigando la cartera operativa.</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
----------	--	--

7. COMUNICACIONES DE AVANCE.

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.

Nombres / Equipo Auditor

Auditor Líder OCIG	María Nohemí Perdomo Ramírez
Auditor Líder de Grupo	Carlos Henry Tellez Mora
Auditor	Fanny Cárdenas Gómez

María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.