

INFORME EJECUTIVO

Nombre del Informe de Seguimiento Tema	35. INFORME EJECUTIVO 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 2020	1050001-0065-2021	
		N° Consecutivo	
Destinatario	Dra. Cristina Arango Olaya		
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP		
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL/GESTIÓN DOCUMENTAL/GESTIÓN FINANCIERA/SERVICIO ACUEDUCTO - ALCANTARILLADO	SUBPROCESO	ATENCIÓN AL CLIENTE/RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE DOCUMENTOS/GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR/OPERACIÓN Y MTTO DE REDES MENORES ACUEDUCTO/SONDEO Y LIMPIEZA DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Procesos	Responsable	Líderes de Proceso
		Responsable	
Equipo Auditor			
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero		
Auditor Líder de Grupo	William Nelson Rodríguez Sabogal		
Auditor	Gustavo Alfonso Turriago Prieto		
Auditor			
Dificultades del Seguimiento	La ausencia de información consolidada de peticiones, en forma transversal de la entidad. Demoras en la entrega de información por parte de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente		
<p><i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados, se han puesto en conocimiento de los interesados para que den inicio a la gestión correspondiente frente a los resultados del informe de seguimiento.</i></p>			

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

Evaluar que la atención de peticiones interpuestas 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 2020.
- 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 peticiones de fácil acceso para los ciudadanos y además que puedan realizar quejas y 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.
- Resultado de la evaluación a los procesos auditados, crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de observaciones y de acciones correctivas.

3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

Este seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones originadas a través de los diferentes canales de atención en el segundo semestre de 2020, así como la existencia y funcionalidad de un enlace o link en la página WEB de la Empresa de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones, además la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

4. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

Referente al requerimiento normativo en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con la muestra verificadas se concluye:

4.1 FORTALEZAS

- La Empresa ha garantizado la atención de las peticiones en respuesta a la emergencia de salud pública decretada por el Gobierno Nacional, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- En cumplimiento del artículo 1 de la Resolución 552 de 2020, la Empresa ha utilizado medios diferentes a los de atención presencial para garantizar la recepción y atención de peticiones, como la línea 116, el sistema SDQS y la página WEB de la Empresa, mediante radicación, notificación, video llamada, llamada telefónica y el servicio de chat.

- La implementación de planes de contingencia y realización de diversas actividades por parte de las áreas, han garantizado la atención de requerimientos de los usuarios.
- Existe en la página WEB un enlace o link para que los ciudadanos presenten peticiones y sugerencias, también existe un enlace a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias donde se pueden realizar quejas.
- Resultado favorable de la Empresa frente a las investigaciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, debido a presunto incumplimiento de la normatividad en la atención de peticiones.

4.2 DEBILIDADES

- La Empresa no cuenta con un mecanismo que centralice la información de los diferentes sistemas o aplicativos dispuestos para el registro de la recepción y atención de las peticiones de los usuarios y en general de los grupos de interés y que permita extraer información precisa en diferentes aspectos, con el fin de garantizar la oportuna y adecuada toma de decisiones para dar cumplimiento al marco legal vigente.
- La verificación de la muestra evidenció debilidades en el cumplimiento estricto en la adecuada atención de peticiones verbales (telefónico y presencial), en temas de trazabilidad del trámite y en clasificación del canal de recepción, observaciones que actualmente se encuentran en implementación a través de planes de mejoramiento.
- Se evidenciaron contactos y avisos operativos abiertos con varios meses desde el registro del requerimiento que no han sido atendidos.
- La causa principal de las multas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD es la *“Indebida Notificación”* no obstante, se implementaron acciones frente a planes de mejoramiento de auditoría regular de la Contraloría de Bogotá, con las que se espera optimizar el tema.

4.2.1 OBSERVACIONES.

OBSERVACION 1	
Condición	<p>Se evidenciaron peticiones desatendidas relacionados con temas operativos del servicio de acueducto y alcantarillado, de tramites comerciales (recogida de escombros), de denuncias por servicio clandestino y de queja contra la actuación de un funcionario, no existe trazabilidad en el sistema SAP de la atención de los contactos y avisos asociados.</p> <p>Se verificó que no existe atención para la petición con contacto 22631675 del 01/08/2020 y aviso 100173610, referente a un escape de agua antes del medidor, no se evidenció atención a la petición con contacto 22635274 de 3/08/2020 y aviso 8047037179, referente a la recogida de escombros por instalación de acometida, tampoco a la petición con contacto 23043996 del 21/12/2020 y aviso 8048796570, referente a una denuncia de clandestina, finalmente tampoco atención a la petición con contacto 22647779 del 07/08/2020, referente a una queja a funcionario, el mismo quedo en trámite iniciado pero no evidencia ejecución alguna.</p>

	<p>Se evidenciaron con corte a 28/02/2021, 44 contactos abiertos en las 5 zonas de servicio, clase 23: Daños Comerciales, acción 10: Recolección-escombros, creados desde el 3 de agosto hasta el 31 de diciembre de 2020. Del 18 de noviembre al 31 de diciembre se encontraron 331 avisos D2. “Daños Alcantarillado” de las 5 zonas abiertos sin evidencia de atención (corte 27/02/2021).</p> <p>Se evidenció la no atención a la petición, reportada a la línea 116, del servicio de alcantarillado (sumidero tapado) con aviso D2: 2001109270 del 7 de diciembre de 2020, en la misma se suministró la cuenta contrato correspondiente. De acuerdo con los agentes que atendieron a través del call center la promesa de servicio son 96 horas, no obstante, después de 69 días (15/02/2021) el aviso fue atendido.</p> <p>Los lineamientos de atención se encuentran descritos en el procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, código MPML0101P, Versión 01.y del procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, V02</p>
Criterios	<p>Modelo Estándar de Control Interno, Componente Direccionamiento estratégico elemento Modelo de Operación por Procesos, Ley 1755 de 2015 1“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”, 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, código MPML0101P, Versión 01.y del procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, V02</p>
Causas	<p>Controles ineficaces o falta de aplicación de los mismos, causas externas por alta demanda de peticiones operativas y posibles falencias en recursos.</p>
Efecto / Impacto	<p>Imposición de sanciones y multas.</p>
Evidencia	<p>Reportes generados en SAP: Query 0-18ZCONTACTOS- Transacción IW59 SAP</p>
Responsable	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p>
Corresponsables	<p>Dirección Servicio Alcantarillado de Zonas</p>

¹ 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.

	Dirección Servicio Acueducto de Zonas
	Dirección Comercial de Zonas
Proceso Asociado	Servicio de Alcantarillado Sanitario Y Pluvial (Zonas), Servicio de Acueducto (Zonas)
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Apoyo Comercial
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Es necesario garantizar la atención de las peticiones, de acuerdo con la verificación realizada, se recomienda el cierre de los contactos y avisos con la debida justificación en caso que los usuarios soliciten respuesta a las peticiones realizadas.
<i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i>	

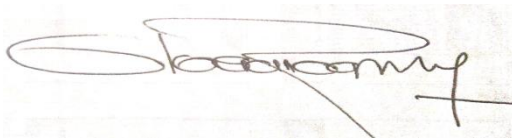
4.2.2 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA “Las Recomendaciones para la mejora, si bien no requieren plan de mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de 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	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario implementar un mecanismo que centralice la información completa y precisa de todas las peticiones recibidas y atendidas por los diferentes canales de la Empresa con el propósito de garantizar la adecuada atención y toma de decisiones en forma oportuna. 	Gerencia de Planeamiento, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
2	<ul style="list-style-type: none"> En el seguimiento anterior y en el actual se evidenció demoras en la respuesta a través del canal call center. En el presente seguimiento se presentó demora de 16 minutos en promedio en la respuesta para la atención, el pasado 16 de febrero de 2021 los tiempos informados por el sistema para atención fueron entre 38 y 46 minutos, siendo la respuesta real alrededor de 30 minutos. Si bien la causa esgrimida es la alta demanda por causa de la emergencia sanitaria, es necesario garantizar al usuario la oportunidad en la recepción de las peticiones verbales. 	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial
3	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron 2 intentos de 15 minutos para ingresar al chat, pero fue imposible, se recomienda estar validando constantemente la oportunidad en el servicio, anteriormente se presentaron situaciones similares. 	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial
4	<ul style="list-style-type: none"> No es claro como interponer una sugerencia virtualmente, ni como acceder para realizar una denuncia por corrupción que no sea del tema de contratación. Se recomienda evaluar estos temas. 	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial

5. COMUNICACIONES DE AVANCE.

Mediante correo electrónico Outlook 365 del 07/12/2020, esta Oficina informó al coordinador de call center las demoras en la atención o recepción de una petición, las cuales en 2 intentos oscilaron en 16 minutos aproximadamente. En respuesta por el mismo medio, el 18 de diciembre se informó que la causa primordial es la emergencia sanitaria por COVID 19, debido a que se convirtió en conjunto con los canales virtuales, en el medio más utilizado de comunicación del usuario con la Empresa, razón que generó aumentó de la demanda del servicio desde el mes de abril. Adicionalmente, informaron también que se están realizando capacitaciones, refuerzos y socialización a los agentes, con el propósito de atender dicha demanda.

De acuerdo con el comportamiento frente a la oportunidad de recepción del primer semestre de 2021, se evaluará la tendencia, que de continuar hará necesario estructurar una observación, pues se debe garantizar al usuario la oportunidad en la recepción de las peticiones verbales a través de este canal.



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.