

INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	39. INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 PERIODO DE SEGUIMIENTO: I SEMESTRE DE 2022	1050001-0214-2022
		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 primer 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 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.

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 originadas a través de los diferentes canales de atención en el primer semestre de 2022, 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. Igualmente, la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- 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”*.
- Decreto 371 de 2010
- Guía de auditoría para entidades públicas-DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoria de la Oficina de Control Interno y Gestión 2022
- Ley 1755 de 2015 ²*“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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Contrato de servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- Procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 02.
- Procedimiento “Atención Usuarios Preferenciales”. Código MPMU0502P, Versión 02.
- Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P.

² 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.

- Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, Versión 01, MPML0101P.
- Procedimientos MPFF0404P “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”, Versión 3 (Aprobado el pasado 26/12/2019) y MPFF0417P “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”, Versión 02
- Procedimiento “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 02.

5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

5.1 Introducción

Mediante la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por casusa de la pandemia de COVID-19.

Mediante esta Ley se derogaron del Decreto Legislativo 491 de 2020 los artículos 5 y 6 los cuales extendían el término de respuesta de los derechos de petición a 30 días y otorgaban suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, respectivamente.

Ahora, los tiempos de respuesta vuelven a ser 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.

El pasado 21 de junio, el presidente Iván Duque anunció que, el Gobierno Nacional levantaría a partir del 30 de junio desde la media noche, la Emergencia Sanitaria decretada para enfrentar la pandemia por Covid-19 en Colombia. Dejando sin aplicación la Resolución 666 de 2022 la cual había prorrogado la emergencia sanitaria generada por el coronavirus COVID-19, declarada inicialmente mediante Resolución 385 de 2020 hasta el 30 de junio de 2022.

A su vez la EAAB-ESP, para este primer semestre del año 2022 continuó implementando las medidas definidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el Decreto Legislativo 0491 de 2020 en cuanto a lo establecido en el artículo 3. **Prestación de los servicios a cargo de las autoridades**, con el fin de evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permaneciera vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, medidas definidas como prestar los servicios a cargo, mediante la modalidad de trabajo en casa, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y dando a conocer a través de la página web, información relacionada respecto a la prestación del servicio y nuevos mecanismos tecnológicos empleados para el registro y respuesta de las peticiones.

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, 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 un muestreo no probabilístico de 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 actividades informadas como respuesta a la atención de peticiones en la situación de salud pública, los resultados en la verificación realizada de acuerdo con el muestreo, la verificación en la disponibilidad de la página WEB para la radicación de PQR, la 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

Se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2022-0184, 1050001-2021-0185 y 1050001-2021-0186 del 01 de julio de 2022, 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 I semestre de 2022, con el propósito de identificar y generar el universo de peticiones para definir una muestra para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna mediante Memorando Interno 15300-2022-0717 por parte de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, mediante correo electrónico del 06 de julio de 2022 por parte de la Dirección de Servicios Administrativos así como por la Dirección de Apoyo Comercial quien también remitió la información solicitada mediante correo electrónico el 12 de julio de 2022.

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.

INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG



OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

5.2.1.1 Procedimientos

Se consultaron los siguientes procedimientos:

Identificado bajo el Código: M4MU0501P Versión 2 se encuentra el procedimiento “*Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa*”, el cual fue actualizado por última vez el 5 de febrero de 2019.

Este procedimiento tiene como objetivo la correcta y oportuna atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos de carácter comercial presentados por los usuarios y cuyo alcance aplica a las áreas de la Empresa que atienden PQR de carácter 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), Instructivos Funcionales del usuario (IFU) y otros procedimientos asociados, que indican el paso a paso de las actividades.

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*”, documento tenido en cuenta por los funcionarios que atienden PQR por los diferentes canales de la Empresa para realizar una adecuada identificación de las peticiones generadas y así agilizar y facilitar su tratamiento, paso muy importante 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.

También el procedimiento cuenta con un “*Manual de ajustes para la atención de PQR*” con código de documento MPMU0501M01 en el cual se definen las políticas para la aplicación de ajustes y se hace una descripción detallada de las posibles causas.

Se observa en el procedimiento MPMU0501P 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 que arrojan los mismos, es decir en cuanto diseño, ejecución y efectividad. Del mismo modo se observan algunos controles de relevancia que, si bien se nombran en el procedimiento, no registran una documentación detallada que evite 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 primer actividad contemplada en el procedimiento correspondiente a la recepción de las PQR por los diferentes canales de atención; no se tienen controles adecuados 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 para la elaboración de informes.

En general el procedimiento se encuentra desactualizado ya que hace referencia a links de la página Web que no hacen redirección a la página de la Empresa, Manuales de Usuario e Instructivos Funcionales de Usuario que no se encuentran cargados en el Mapa de Procesos.

Respecto al procedimiento MPMU0501P antes mencionado se generó un hallazgo en el Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del I Semestre de 2020 indicando que se encontraba desactualizado y sobre el cual el plan de acción indicaba actualizar el procedimiento alineándolo con la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial y socializar al interior de la Empresa la actualización del mismo, en la actualidad el procedimiento fue actualizado con los ajustes a los controles mencionados en la Matriz de Riesgos y se encuentra pendiente de aprobación por la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos.

Adicional al procedimiento anterior, se verifico el Procedimiento: *“Atención Usuarios Preferenciales”*, con código MPMU0502P, Versión 02, el cual 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 y en cumplimiento de las políticas del presente 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 de 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.

Otros procedimientos detectados respecto a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQR's comerciales se encuentran en el Mapa de procesos de la Empresa última versión, por ejemplo, para el Servicio de Acueducto – Operación y mantenimiento de Redes Menores de Acueducto la Empresa cuenta con el Procedimiento *“Verificación de reclamos”* Versión 01. bajo el Código MPMA0717P, aprobado el pasado 26/03/2019. 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 la posterior verificación de las condiciones y aspectos técnicos en terreno y por último el respectivo trámite y respuesta de la PQR.

Referente al Servicio de Alcantarillado se evidenció el Procedimiento *“Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”*, Versión 01, MPML0101P, aprobado el 04/03/2019. En el mismo se detalla el origen de la actividad con la recepción del requerimiento por cualquiera de los diferentes canales de atención de la Empresa, su posterior verificación en terreno para priorizar y programar la ejecución de actividades encaminadas a resolver el reclamo, no obstante, el cierre y respuesta al usuario no están explícitamente definidos.

Respecto al Subproceso “Gestión Cuentas por Cobrar”, se consultaron los procedimientos MPFF0404P “*Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva*”, Versión 3 (Aprobado el pasado 26/12/2019) y MPFF0417P “*Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva*”, Versión 02, los cuales incluyen aspectos relacionados a la atención de solicitudes realizadas por los usuarios o funcionarios tanto de manera virtual como presencial en los puntos de atención al usuario establecidos por la Empresa, como por ejemplo: las ventanillas de cobro coactivo. Estas solicitudes se pueden resolver tanto de manera inmediata como mediata, peticiones que van desde solicitud de información sobre deudas del servicio, estados de cuenta, planes de financiación, expedición de facturas, hasta la documentación requerida para acuerdos de pago, entre otras. A su vez en el procedimiento se establece la asignación de oficios para sustanciación y respuesta.

Finalmente se verificaron los procedimientos “Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P y “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 02. 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 a usuarios no comerciales 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 verificó la matriz de riesgos del Proceso Comercial actualizada al 20/08/2020 y publicada en la misma fecha en el Archivo Electrónico Lotus Notes. Esta cuenta con 4 riesgos estructurados de los cuales, corresponde para este informe de Ley el riesgo de “*Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.*”

Este riesgo identificado con código MUR3, tiene 3 causas:

1. “*Error humano en la atención y/o trámite de PQR (datos de notificación, inadecuada tipificación, zonificación errada, sin atender la totalidad de las pretensiones, entre otros), por parte del equipo de Atención al cliente.*”
2. “*Respuesta por fuera de los términos de Ley por parte del equipo de Atención al Cliente.*”
3. “*Incremento del número de PQR.*”

Para las cuales cuenta con 2 controles CTMU04 y CTMU05:

Respecto al control CTMU04 “*Asignación y seguimiento a las respuestas de las PQR*”, se realiza asignación y control de tiempos de respuesta por parte del Tipificador y del funcionario de Control Gestión, de manera complementaria el Tipificador o funcionario que haya sido designado en la División de Atención al Cliente de cada Zona debe verificar en CORI las salidas que se encuentran en estado “Revisión de Documentos” con el fin de remitirlas al funcionario responsable y que éste realice el ajuste correspondiente y se remita nuevamente a Correspondencia para que se realice la notificación al usuario.

En cuanto al control CTMU05 “*Retroalimentación de errores encontrados en respuestas de PQR*”, se informa al funcionario responsable del error presentado para que genere los correctivos y se relaciona en el informe de gestión mensual de la División de Atención al Cliente las incidencias encontradas,

Para los controles diseñados por el área para mitigar las causas del incremento del número de PQR y respuesta por fuera de los términos de ley, por parte del Equipo de Atención al Cliente realizan: cuadro de control y seguimiento de las PQR y retroalimentación de los errores encontrados en respuestas de las PQR, estos cuentan como documento de soporte de los controles efectuados un informe de atención al cliente elaborado de manera mensual con información estadística de la cantidad de oficios, los tiempos promedios de atención, comportamiento de los reclamos y recursos, también se observa en el capítulo 7 del mismo documento la retroalimentación de errores encontrados en la respuesta de las PQR, y otras actividades concretas relacionadas con el proceso de atención al cliente, si bien esto aporta información estadística relevante del proceso, no corresponde a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia que los encargados del proceso indicaron como tal. Aunado a lo anterior, este control se reporta como No documentado en la Matriz de Riesgos.

En la revisión de la matriz de riesgos para el Proceso Comercial se evidenció la existencia del único riesgo de corrupción bajo el código M4MURC01: “*Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero*”. Para mitigar la materialización de este 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 15300-2022-0717 del 08 de julio de 2022, remitió información a la OCIG de las sanciones, estado y cuantías de las multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR en el transcurso del I semestre de 2022, en el cual listan 3 resoluciones por un valor total de multa de \$2.725.578 (Ver Tabla 1).

RESOLUCION	FECHA	DECISION INICIAL	VALOR	ESTADO ACTUAL	FECHA FIRMEZA
20218000354195	29/07/2021	Multa	\$ 908.526	En firme	4/03/2022
20218000010885	23/03/2021	Multa	\$ 908.526	En firme	16/03/2022
20218000265945	28/06/2021	Multa	\$ 908.526	En firme	28/03/2022
TOTAL			\$ 2.725.578		

Tabla 1 – Valor sanción, cuenta contrato y resolución

FUENTE: Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa y Dirección de Apoyo Comercial

Como se evidencia en la tabla 1, respecto a las multas impuestas para cada una de las cuentas se pagó un valor de \$908.526, multas que quedaron en firme en el mes de marzo de 2022 siendo las causales de estas la falta de respuesta e indebida notificación.

Adicional a esto, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante memorando interno 15300-2022-0717 del 08 de julio de 2022 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.

RESOLUCIONES SANCIÓN		
MES	CAUSAL	TOTAL
ENERO (0)		0
FEBRERO (0)		0
MARZO (0)		0
ABRIL (0)		0
MAYO (0)		0
JUNIO (2)	INDEBIDA NOTIFICACIÓN (1) FALTA DE RESPUESTA DE FONDO (1)	2
TOTAL		2

RESOLUCIONES CONFIRMA SANCIÓN		
MES	CAUSAL	TOTAL
ENERO (0)		0
FEBRERO (0)		0
MARZO (3)	FALTA DE RESPUESTA (1) INDEBIDA NOTIFICACIÓN (2)	3
ABRIL (0)		0
MAYO (0)		0
JUNIO (0)		0
TOTAL		3

RESOLUCIONES CONFIRMA SAP. SIN SANCIÓN DE MULTA		
MES	CAUSAL	TOTAL
ENERO (0)		0
FEBRERO (0)		0
MARZO (1)	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	1
ABRIL (0)		0
MAYO (0)		0
JUNIO (1)	FALTA DE RESPUESTA	1
TOTAL		2

RESOLUCIONES DECLARA CADUCIDAD Y ORDENA SAP		
MES	CAUSAL	TOTAL
ENERO (0)		0
FEBRERO (0)		0
MARZO (1)	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	1
ABRIL (0)		0
MAYO (0)		0
JUNIO (0)		0
TOTAL		1

RESOLUCIONES RECONOCE SAP		
MES	CAUSAL	TOTAL
ENERO (0)		0
FEBRERO (1)	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	1
MARZO (1)	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	1
ABRIL (3)	FALTA DE RESPUESTA (2) INDEBIDA NOTIFICACIÓN (1)	3
MAYO (2)	RESUESTA EXTEMPORÁNEA INDEBIDA NOTIFICACIÓN	2
JUNIO (2)	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	2
TOTAL		9

RESOLUCIONES REVOCA SANCIÓN	4
------------------------------------	----------

RESOLUCIONES ARCHIVO	46
-----------------------------	-----------

Tabla 2 – Resultado Gestión Resoluciones

A continuación, se detalla la información contenida en los cuadros de la Tabla 2:

Resoluciones sanción: Son resoluciones sobre las cuales la super ya sanciono y sobre las cuales la EAAB interpuso el recurso de reposición.

Resoluciones confirma sanción: Sanciones sobre las cuales ya se ha proferido el pago ante la SSPD.

Resoluciones confirma SAP, sin sanción de multa: Corresponden a aquellas resoluciones sobre las cuales no hay mas instancias en sede administrativa y sin sanción de multa.

Resoluciones declara caducidad y ordena SAP: Corresponde a aquellas resoluciones que caducaron en el tiempo para imponer multa, pero se debe reconocer el silencio administrativo positivo a favor del usuario.

Resoluciones reconoce SAP: Corresponde a aquellas resoluciones sobre las cuales el ente de control no impone multa, pero se debe fallar a favor del usuario.

Resoluciones revoca sanción: Son las resoluciones sobre las cuales la super sanciono y sobre las cuales se revocó y archivo.

Al comparar los resultados del seguimiento realizado en el segundo semestre de 2022 respecto a la cantidad de silencios administrativos generados se evidencia, que ha disminuido la cantidad de silencios generados, sin embargo, se deben reforzar los controles por parte, tanto de los funcionarios que realizan la proyección de las respuestas como del tipificador que realiza el control y asignación de oficios.

En cuanto a la matriz de riesgos del Proceso de Gestión Financiera estructurada al 13 de mayo de 2021 en el servidor de la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos, se observó que la Gerencia Corporativa Financiera tiene identificado el riesgo de *“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.”* Identificado con el código FFR9 y que el control a la asignación, trámite y respuesta de las PQR a pesar de indicar que se encuentra documentado en el procedimiento MPFD0206P *“Trámite, respuesta y envío de comunicaciones oficiales (Política 3.10)”*, este solo indica que las respuestas de la etapa persuasiva deben ser firmadas por el profesional especializado, mientras que las respuestas de la etapa coactiva por los secretarios jurídicos de la Dirección, política que no constituye un control fuerte de la actividad realizada, ni permite validar que la respuesta haya sido oportuna, clara, completa y de fondo.

Por otra parte, la Dirección Jurisdicción Coactivo cuenta en la Matriz con el riesgo de corrupción *“Demora en el trámite de la sustanciación del proceso coactivo que favorezca la prescripción de las deudas o la no presentación en procesos concursales, a cambio de un beneficio propio o para el usuario”*, riesgo identificado con el código FFRC05 y para el cual cuenta con dos controles el análisis de coherencias y el seguimiento al impulso procesal, el primero verifica el estado procesal de cada cuenta contrato en la etapa de cobro coactivo y prioriza las actuaciones siguientes, bajo los criterios de tiempo de mora, prescripción de la obligación, conveniencia y relación costo beneficio, con el fin de minimizar los casos de prescripción, mientras que el segundo verifica que se realice una sustanciación oportuna para el volumen de cuentas contrato asignadas en cada periodo.

5.2.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

El total de las PQR recibidas por la Empresa está compuesto por dos universos: 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 el SDQS hoy en día llamado Bogotá te escucha.

El total de contactos generados durante el primer semestre de 2022 asciende a 510.858 contactos generados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP (Ver Tabla 3), a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó. De este total de 510.858 contactos, fueron generados a través del aplicativo de gestión documental CORI un total de 79.426 contactos.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Medio de radicación por Mes	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total general
01. CARTA	12.091	14.283	14.890	11.837	16.130	13.656	82.887
02. TELEFONO	30.712	30.021	32.328	26.932	32.885	32.357	185.235
03. VERBAL	34.018	40.901	43.555	37.766	45.273	41.223	242.736
Total general	76.821	85.205	90.773	76.535	94.288	87.236	510.858

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

Estos contactos se deben registrar 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*”, (Ver Tabla 4) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y 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	15.377	140.536	114.596	270.509
02. Consultas	2.965	102	8.819	11.886
03. Expedición	335	49	11.721	12.105
04. Denuncias	377	214	591	1.182
05. Actualización	4.981	773	7.505	13.259
06. Financiaciones		4.410	31.843	36.253
07. Peticiones	37.848	5.348	20.223	63.419
08. Venta de Servicios (v)	1.206	879	1.098	3.183
09. Derechos Constitucionales	18			18
10. Venta de Servicios (sv)	217	8.479	7.878	16.574
11. Daños Operativos	9	17.648	2.217	19.874
12. Quejas	141	112	88	341
13. Solicitudes	879	5.500	14.001	20.380
14. Derechos Alta Prioridad	7		2	9
15. Revisión Inconsistencias	1.416		99	1.515
16. Certificaciones	173		399	572
17. Urbanizadores	1.301		5.036	6.337
19. Reclamos Ventas Servicios	585		7	592
200. Alcantarillado por Aforo	2			2
21. Reclamos Parámetros	394		5	399
23. Daños Comerciales	103	1.075	1.088	2.266
3003 Solicitud Aseo			18	18
3006 Informacion-Aseo	804		31	835
3007 Reclamos Aseo	4			4
3008 Recursos Aseo	2			2
3010. Reclamo Tarifa 936	27	1	1	29
31. Cobros inoportunos	1			1
32. Pedidos Urbanizadores y Constructores	18		1.355	1.373
33. Reclamos cobros a terceros	26	109	229	364
34. Vía Gubernativa	13.351		36	13.387
35. Silencios	148			148
36. Urbanismo	140		358	498
37. Acciones Constitucionales	32		1	33
45. Consulta Coactivo			13.170	13.170
48. Recuperación consumos			321	321
Total Contactos	82.887	185.235	242.736	510.858

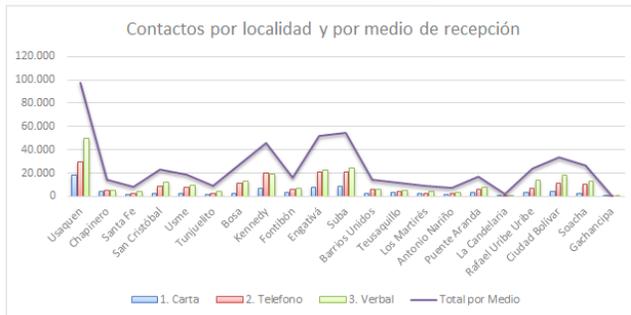
Tabla 4 – Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

De acuerdo a lo anterior en este informe se incluyen cuadros de control con la trazabilidad de los contactos generados por localidad y por zona, por mes y medio de recepción en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP.

Localidad \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	Total por Medio
Usaquen	18.472	29.740	49.593	97.805
Chapinero	4.006	5.202	5.003	14.211
Santa Fe	1.869	2.497	3.804	8.170
San Cristóbal	2.778	8.165	12.245	23.188
Usme	2.270	7.323	9.127	18.720
Tunjuelito	1.503	2.859	4.560	8.922
Bosa	2.738	11.428	13.084	27.250
Kennedy	6.462	19.768	19.431	45.661
Fontibón	3.175	6.301	6.723	16.199
Engativá	7.882	21.155	22.662	51.699
Suba	8.775	20.850	24.605	54.230
Barrios Unidos	2.774	5.695	5.970	14.439
Teusaquillo	2.980	3.837	5.000	11.817
Los Martirés	2.126	2.556	4.070	8.752
Antonio Nariño	1.189	2.352	3.457	6.998
Puente Aranda	3.449	6.141	7.628	17.218
La Candelaria	526	544	851	1.921
Rafael Uribe Uribe	3.080	7.058	13.610	23.748
Ciudad Bolívar	4.040	11.323	17.956	33.319
Soacha	2.751	10.353	13.282	26.386
Gachancipa	42	88	75	205
Total por Localidad	82.887	185.235	242.736	510.858

Zona \ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Mes
ZN01	15.664	16.297	18.389	14.309	18.791	18.416	101.866
ZN02	13.434	16.611	16.372	13.552	15.193	14.424	89.586
ZN03	18.290	20.864	22.341	19.122	24.199	21.462	126.278
ZN04	15.499	16.470	17.539	14.831	19.423	16.957	100.719
ZN05	13.934	14.963	16.132	14.721	16.682	15.977	92.409
Total por Zona	76.821	85.205	90.773	76.535	94.288	87.236	510.858

Zona \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	Total x Medio
ZN01	17.552	35.508	48.806	101.866
ZN02	16.839	34.437	38.310	89.586
ZN03	24.472	42.427	59.379	126.278
ZN04	13.148	34.822	52.749	100.719
ZN05	10.876	38.041	43.492	92.409
Total por Zona	82.887	185.235	242.736	510.858



Control

510858

Cantidad Total de Contactos

82887

Contactos Medio Escrito

242736

Contactos Medio Verbal

185235

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

101866

Cantidad Total de Contactos

17552

Contactos Medio Escrito

48806

Contactos Medio Verbal

35508

Contactos Medio Telefonico

Control

89586

Cantidad Total de Contactos

16839

Contactos Medio Escrito

38310

Contactos Medio Verbal

34437

Contactos Medio Telefonico

Control

126278

Cantidad Total de Contactos

24472

Contactos Medio Escrito

59379

Contactos Medio Verbal

42427

Contactos Medio Telefonico

Control

100719

Cantidad Total de Contactos

13148

Contactos Medio Escrito

52749

Contactos Medio Verbal

34822

Contactos Medio Telefonico

Control

92409

Cantidad Total de Contactos

10876

Contactos Medio Escrito

43492

Contactos Medio Verbal

38041

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 102.084 oficios, de los cuales se encuentra correctamente referenciada la salida de 78.447.

Adicional de estos 102.084 oficios recibidos corresponde un total de 80.364 a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas que la componen, el restante de 21.720 oficios corresponde a otras áreas de la Empresa.

Entradas I Semestre 2022		
Mes	Cantidad	%
Enero	76.821	15,04%
Febrero	85.205	16,68%
Marzo	90.773	17,77%
Abril	76.535	14,98%
Mayo	94.288	18,46%
Junio	87.236	17,08%
Total	510.858	100,00%

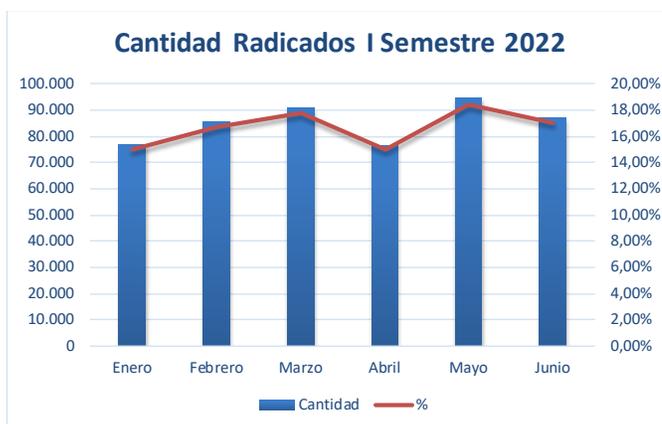


Tabla 5 - Gráfico 2 – Consolidado Radicados por CORI primer Semestre 2021
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa correctamente referenciada la respuesta de salida con el radicado de entrada a un total de 70.798 oficios, equivalente a un 89.13% del total de oficios radicados a través del aplicativo de correspondencia CORI para la mencionada Gerencia, sin embargo, al no encontrarse en un 100% se evidencia que se deben implementar controles que aseguren la calidad de la información y soporte documental de todos los oficios en el sistema de correspondencia de la Empresa y que se requieren restricciones en CORI en cuanto a la generación del radicado de salida, debido a que este no tiene establecidos en el formulario campos obligatorios, tanto en estructura como en diligenciamiento que permitan asegurar un seguimiento y uso de la información en cualquier momento.

Tipo de solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total Semestre
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
CLAB: Certificación exfuncionario		1					1
CO: Consulta	16	14	17	8	12	8	75
DC: Derecho de Petición - Consulta			1	1	2	3	7
DG: Derecho de Petición - General	20	56	91	60	66	100	393
DI: Derecho de Petición - Información	2		13	4	15	11	45
DP: Derecho de Petición - Particular	94	116	125	100	122	113	670
Q: Queja	42	51	73	50	80	57	353
RE: Reclamo	61	54	53	62	64	66	360
RSO: Resolución "SSPD" - Otros	2	3					5
S: Solicitud	27	22	23	34	24	21	151
SU: Sugerencias	3	1	2	3	2	1	12
E: Ejecutivo					1		1
Total por mes	267	318	398	322	388	380	2.073

Tabla 5 – Cantidad de Radicados mediante el SDQS
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

En cuanto a los oficios

radicados mediante la

plataforma del SDQS o llamada actualmente Bogotá te escucha, se recibieron un total de 2.073 para el período de enero a junio de 2022 (Ver Tabla 5).

De este universo de oficios solo se encuentra correctamente referenciada la respuesta en el sistema de correspondencia CORI un total de 1.638 oficios lo que equivale a un 79,01% de oficios correctamente referenciados en CORI.

A continuación, se discriminan los radicados realizados en el primer semestre de 2022 en la página del SDQS que corresponden a la cantidad de peticiones de tipo comercial (Ver 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	3	3	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	12	1	8,33%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	15	5	33,33%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	13	12	92,31%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	5	5	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	6	3	50,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	4	4	100,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	10	10	100,00%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	14	8	57,14%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	26	17	65,38%
División Atención al Cliente Zona 1	152	143	94,08%
División Atención al Cliente Zona 2	128	117	91,41%
División Atención al Cliente Zona 3	136	125	91,91%
División Atención al Cliente Zona 4	154	131	85,06%
División Atención al Cliente Zona 5	109	94	86,24%
División Operación Comercial Zona 1	2	2	100,00%
División Operación Comercial Zona 2	5	5	100,00%
División Operación Comercial Zona 3	4	4	100,00%
División Operación Comercial Zona 4	4	3	75,00%
División Servicio Acueducto Zona 1	42	23	54,76%
División Servicio Acueducto Zona 2	53	40	75,47%
División Servicio Acueducto Zona 3	31	28	90,32%
División Servicio Acueducto Zona 4	75	58	77,33%
División Servicio Acueducto Zona 5	19	16	84,21%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	126	118	93,65%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	178	100	56,18%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	122	106	86,89%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	176	142	80,68%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	108	88	81,48%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1		0,00%
Gerencia Zona 1	9	7	77,78%

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Gerencia Zona 3	2	2	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	10	10	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	8	7	87,50%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	15	12	80,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	3	2	66,67%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	8	6	75,00%
Total, general	1.788	1.457	81,49%

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, urbanizadores y constructores 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 del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	7	6	85,71%
Dirección Abastecimiento	5	5	100,00%
Dirección Bienes Raíces	34	24	70,59%
Dirección de Compras y Contratación	12	7	58,33%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	20	9	45,00%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	38	26	68,42%
Dirección Gestión Compensaciones	3	2	66,67%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	2	100,00%
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	4	66,67%
Dirección Ingeniería Especializada	4	2	50,00%
Dirección Jurisdicción Coactiva	17	16	94,12%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	5	4	80,00%
Dirección Red Matriz Acueducto	29	11	37,93%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	18	12	66,67%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2	0	0,00%
Dirección Salud	1	1	100,00%
Dirección Saneamiento Ambiental	8	8	100,00%
Dirección Seguridad	2	0	0,00%
Dirección Servicios Administrativos	2	2	100,00%
Dirección Servicios de Informática	5	4	80,00%
Dirección Tesorería	13	13	100,00%
División Salud Ocupacional	1	1	100,00%
Entes de Control - GRI	1	1	100,00%
Gerencia Ambiental	14	7	50,00%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	1	50,00%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	20	5	25,00%

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Gerencia de Planeamiento	6	6	100,00%
Gerencia General	4	2	50,00%
Gerencia Jurídica	1	0	0,00%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0	0,00%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	2	0	0,00%
Total, general	285	181	63,51%

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

Lo anterior en cuanto a gestión documental soportada y referenciada tanto en el sistema SAP ERP como en el sistema de correspondencia CORI

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 10 oficios del total de 510.858 remitidos en los archivos por la Dirección de Apoyo Comercial correspondientes al primer semestre de 2022; las inconsistencias encontradas en la calidad de las respuestas y otras de fondo en la elaboración del oficio, se agruparon en 3 categorías para realizar una representación estadística (Ver tabla 8) , que se describen a continuación:

Conclusión análisis efectuado	Cuenta de CONTACTO
Error en el análisis y respuesta de la PQR, corregida en otra PQR	1
Inadecuada respuesta de fondo	1
OK Ajustada a favor del usuario	4
OK PQR atendida	4
Total PQR analizadas	10

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 10% de las respuestas analizadas presenta error en el análisis de la PQR.
- El 10% presenta inadecuada respuesta de fondo.
- Un 40% de las PQR revisadas se accedieron a las pretensiones del usuario y se realizó ajuste del valor facturado.
- El 40% de las PQR revisadas fueron atendidas de forma y de fondo.

De 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 tomo como referencia aquellos identificados con clase 05 y actividad 04 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: 04. Cambio de Nombre		
Código Status	Status Cierre Contacto	Cantidad
0	Erróneo	1
1	Tramite Iniciado	123
2	Zona No Corresponde	7

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

3	Tramite Terminado Con Ajuste	5
4	Tramite Terminado Sin Ajuste	10
12	Trámite terminado	265
17	Trámite en ejecución - Reprogramado	1
18	Trámite terminado con modificación	7.052
19	Trámite terminado sin modificación	504
22	Tramite efectivo	42
23	Tramite no efectivo	17
24	Parámetro actualizado	315
25	Parámetro no actualizado	71
80	Ampliación de términos	1
88	Petición Incompleta	1
99	Cerrado - Proceso Erróneo	65
121	Reasignación a otra área	1
Total general		8.481

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, adicional a ello todos los contactos poseen un status de inicio que para el ejemplo en estudio es: trámite iniciado y trámite en estudio, adicional estos se deben cerrar con un status de terminación en el sistema de acuerdo al manual de usuario mencionado anteriormente como zona no corresponde, trámite terminado con modificación, trámite terminado sin modificación y cerrada proceso erróneo, sin embargo, al verificar los 8.481 contactos correspondientes a actualización cambio de nombre se encontró que solo 7.628 contactos se encuentran con un status de cierre de acuerdo al manual de usuario, el universo restante equivalente a 853 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.

De acuerdo con el procedimiento “*Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa.*”, indica en su numeral 2 el trámite y respuesta de peticiones verbales (Presenciales y Call Center), en forma inmediata, se debe diligenciar tramitar, verificar y cerrar el tipo de solicitud, dejando constancia en el sistema, estas actividades son claras frente a peticiones comerciales.

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
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Zona 5	Carrera 4 No. 28-64 C.C. UNISUR	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Nota: El 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 10 – Puntos de Atención EAAB y horarios
Fuente: www.acueducto.com.co Link Atención al usuario

En las zonas 1, 2 y 4 se están realizando labores de adecuación de los puntos de atención ubicados en la Avenida Suba 118 – 53, Avenida Carrera 7 No. 33 - 53 y Carrera 19C No. 55 - 64 Sur respectivamente, debido a que no cumplen con las normas de bioseguridad y accesibilidad adecuadas motivo por el cual se encuentran cerrados.

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, estas peticiones escritas solamente se pueden radicar en los SUPERCAD SUBA, CAD y puntos de atención de las sedes de zona 3 y zona 5.

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 canal son: línea de atención telefónica o acualínea 116 o desde fuera de Bogotá marcando al 01-8000116-007, otra forma de acceder a este servicio es mediante la página Web de la Empresa www.acueducto.com, posterior en el menú atención al usuario y línea 116, es necesario tener en cuenta que la línea 116 no realiza refinanciaciones o independizaciones del servicio.

Adicional en el enlace de la línea 116 descritos en el párrafo anterior ubicado en la página de la Empresa, se encuentran 3 enlaces por medio de los cuales los usuarios pueden solicitar información o radicar sus peticiones, quejas y reclamos, estos enlaces o iconos corresponden al servicio de chat, llamada telefónica y videollamada.



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

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

CHAT

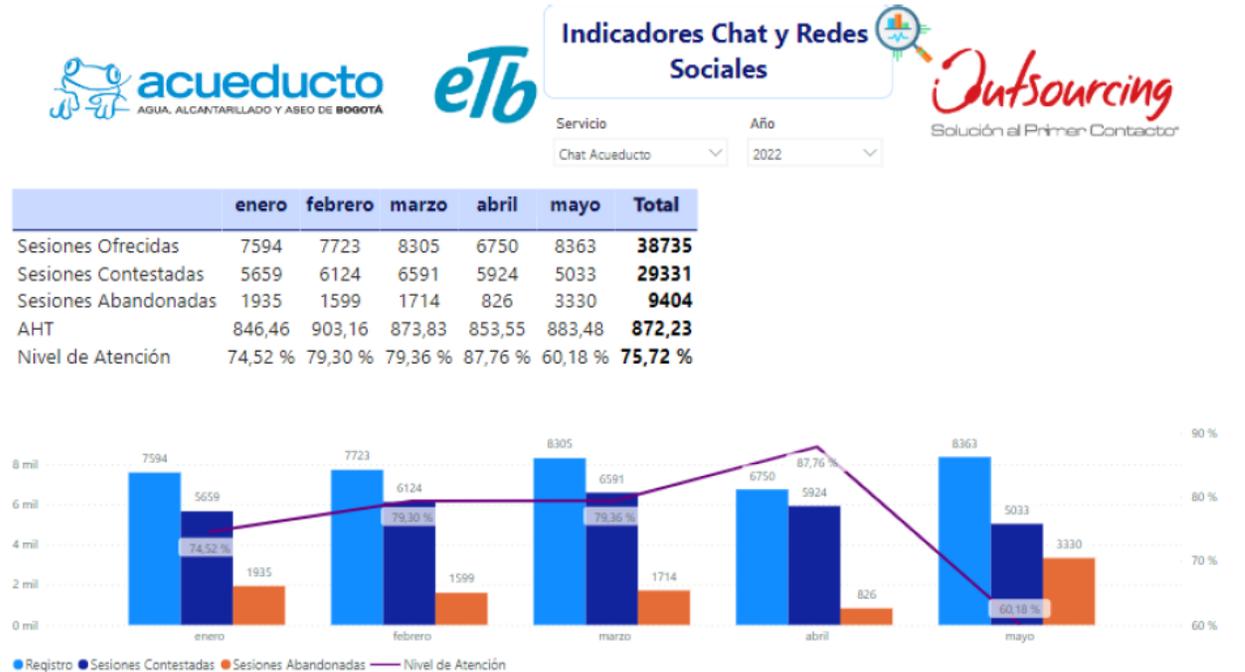


Tabla 11 - Gráfico 3 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto al resultado del cálculo del indicador se observa un cumplimiento promedio del 76,22% siendo su valor más alto en abril con un 87,76% y su valor más bajo el mes siguiente en mayo con un 60,18% del valor del cumplimiento del nivel de atención, 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, de acuerdo a esto es necesario que la Dirección de Apoyo Comercial revise los tiempos de respuesta de este medio debido a que no está siendo efectivo y al alto índice de desistimiento que afecta también la imagen Corporativa de la Empresa.

CHATBOT – ASISTENTE VIRTUAL

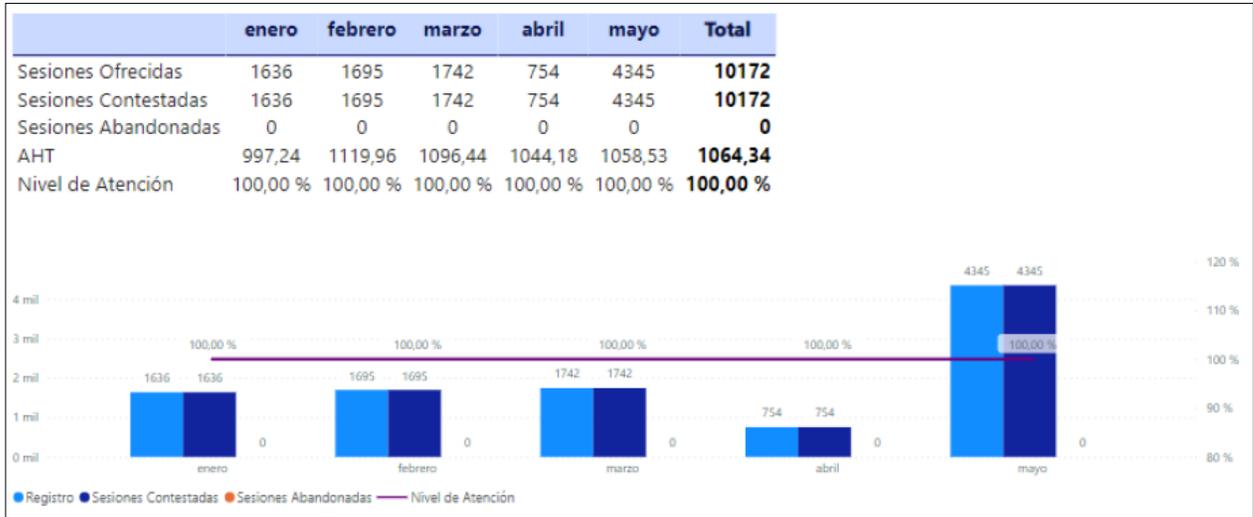
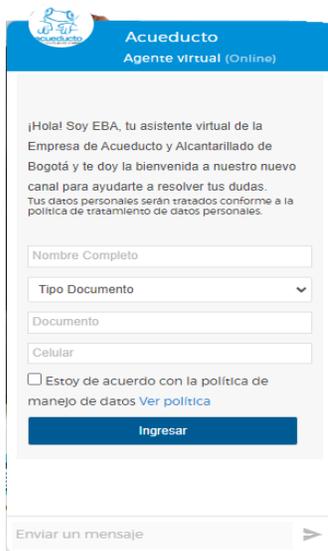


Tabla 12 - Gráfico 4 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB



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 conocer los requisitos 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 pagina WEB de la Empresa.

www.acueducto.com.co

Del servicio ofrecido a través de la asistente virtual EBA se puede observar que presenta un índice de cumplimiento del 100%.

LLAMADA TELEFONICA (CLICK TO CALL)



Tabla 13 - Gráfico 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 97.2% del total de llamadas recibidas con un bajo índice de abandono por parte del usuario del 2.8%, hecho que indicaría que está siendo bastante eficaz.

LLAMADA TELEFONICA

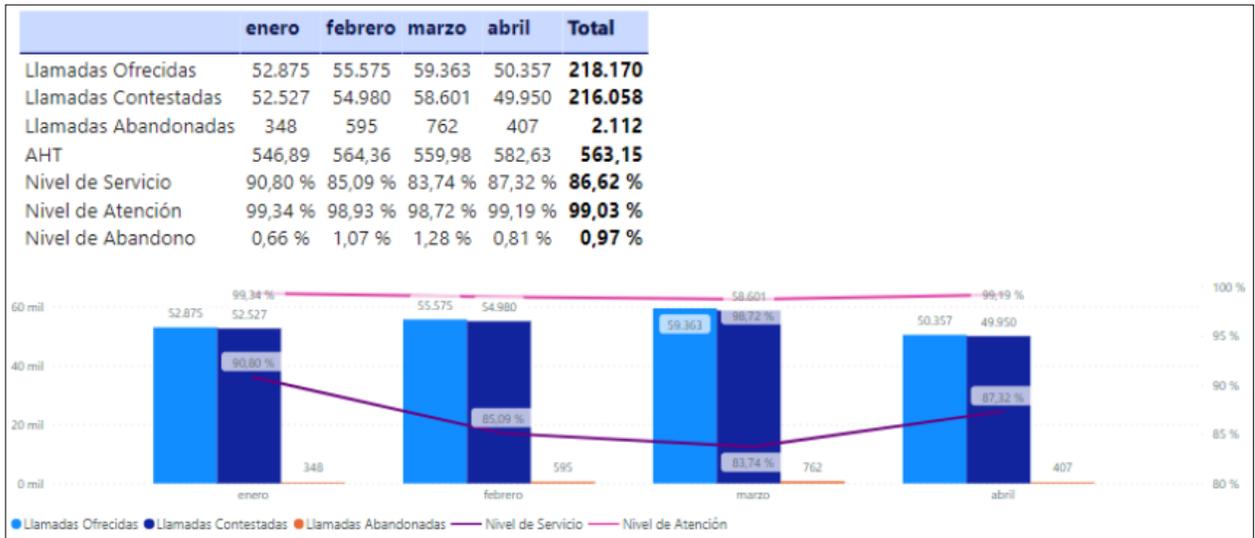


Tabla 14 - Gráfico 6 - Indicador Servicio Click to Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

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 los índices de cumplimiento del canal de telefonía comparado a los realizados en el año anterior en los mismos meses pasando de un promedio de atención del 52.2% a 98.9%

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.

VIDEO LLAMADA

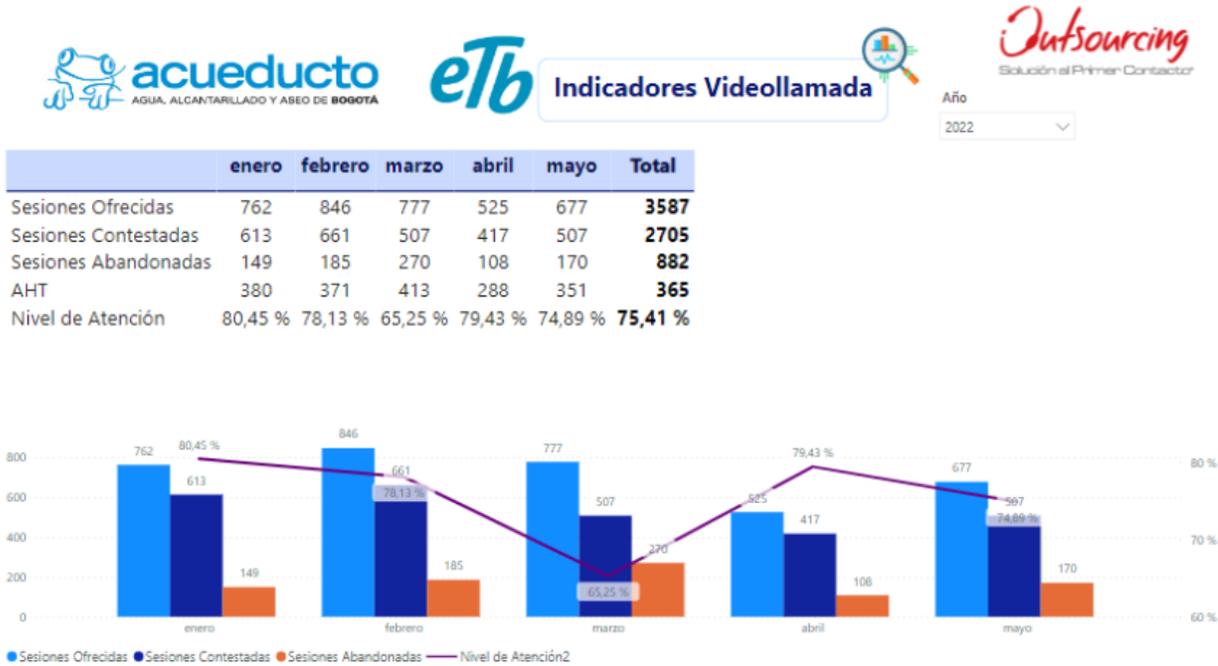


Tabla 15 - Gráfico 7 - Indicador Servicio Video Llamada
 Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto a la Video llamada se observa que los meses con mayor afluencia del servicio fueron los meses de febrero y marzo, sin embargo, también fueron los meses con mayor abandono de sesión por parte de los usuarios, tal y como se indicó para el 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 con 3 asesores contractualmente, 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.

En la actualidad el servicio de videollamada fue desmontado desde el 07/07/2022 de acuerdo a solicitud realizada por la Dirección de Apoyo Comercial.

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

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.

Otro aspecto revisado fue el enlace a la guía de trámites y servicios en la dirección web <https://www.nomasfilas.gov.co/> sin embargo esta página no responde por lo que se hace necesario revisar el enlace correspondiente.

5.2.5 Multas y Sanciones-Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD

Tal y como se indicó en el numeral 5.2.1.2 de este informe se estableció la existencia de 3 Resoluciones sancionatorias promulgadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD para el primer semestre del año 2022 sobre las cuales se impuso la multa y fue pagada a la SSPD por un valor total de \$2.725.578.

Las causas identificadas de las multas fueron “Indebida Notificación” y “Falta de Respuesta”.

Respecto a las multas y sanciones impuestas por la SSPD la OCIG genero una observación en la auditoría realizada al subproceso de atención al cliente respecto al riesgo registrado en la Matriz de Riesgos Institucional en la que se identifica que los controles asociados al riesgo presentan debilidad en su diseño y efectividad debido a la ocurrencia del mismo el cual consisten en atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.

5.2.6 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.

Al realizar la validación de los oficios de respuesta respecto de los radicados de entrada existe la dificultad de realizar la traza de los documentos debido a la indebida referenciación del documento de salida con el de entrada, ya que en el documento de referencia el sistema de correspondencia no hace obligatorio la relación de un documento existente cuando se genera la salida en el mismo, lo que dificulta el seguimiento y posterior uso y consulta de los documentos.

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

Existe el hallazgo MPMU008, resultado del seguimiento realizado a la atención de peticiones en el semestre de 2018 relacionados con las peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS el cual se encuentra vencido y en desarrollo por parte de la Dirección de Apoyo Comercial.

De otra parte, la acción correspondiente a la actualización y socialización del procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P en el aspecto de controles y matriz de riesgos vigente se encuentra vencida.

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 medios digitales, sin embargo, es necesario optimizar algunos aspectos relacionados con los tiempos de atención y deserción del canal por parte de los usuarios.
- Con el fin de mitigar el riesgo de contagio para proteger a nuestros usuarios y funcionarios y mejorar la accesibilidad a personas con discapacidad la Empresa se encuentra realizando labores de adecuación de los puntos de atención que permita un mayor aforo y atención a los usuarios. Adecuaciones que de acuerdo a informe del contrato de obra se encuentran en avance.

6.2 DEBILIDADES

- 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.
- Dificultad de realizar un adecuado control documental que asegure la disponibilidad y uso de la información al no contar con una debida referenciación del documento de salida con el documento radicado de entrada.
- 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.

OBSERVACION 1	
Condición	<p>Al generar el consecutivo de salida no existen restricciones en la referenciación al documento de entrada que impidan el diligenciamiento de datos inconsistentes, dificultando realizar el seguimiento al documento.</p> <p>En verificación efectuada a la correcta referenciación de los documentos de salida con los radicados de entrada en el Sistema de Gestión Documental CORI se evidenció que solamente el 76.84% del total de los oficios radicados por este medio posee correctamente referenciada la respuesta con el documento de entrada. Del mismo modo se observa en el aplicativo múltiples reservas de consecutivos de salida sobre los cuales las distintas áreas de la Empresa no cargan el oficio correspondiente.</p>

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

	<p>Hecho que no solo dificulta la consulta y verificación de la información, sino que puede generar silencios administrativos por indebida notificación.</p>
Crterios	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, dimensión 3: “Gestión con valores para Resultados” a través del desarrollo de las políticas de “Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos”, “Gobierno Digital” y “Seguridad Digital. Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control, Componente de Evaluación de Riesgos y Actividades de Control MPC0102M01 Manual Indicadores.</p>
Causas	<p>Inexistente implementación de validación de campos en el aplicativo de Gestión Documental CORI que aseguren el debido diligenciamiento de la aplicación.</p> <p>Falta implementar restricciones en el formulario que se diligencia para la generación del documento de salida.</p> <p>Reserva de consecutivos por las diferentes dependencias de la Empresa.</p>
Efecto / Impacto	<p>Dificultad para realizar la traza documental de los oficios.</p> <p>Posible vulnerabilidad ante una auditoria de Sistema.</p> <p>Generación de correspondencia de salida sin el documento anexo.</p> <p>Afectación de los tiempos de respuesta al no contar con el debido soporte documental.</p>
Evidencia	<p>Archivo consolidado con los oficios de entrada y salida generados en el primer semestre de 2022.</p>
Responsable	<p>Dirección de Servicios Administrativos</p>
Corresponsables	<p>Dirección de Servicios Informáticos</p>
Proceso Asociado	<p>Gestión Documental</p>
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	<p>Dirección Apoyo Comercial</p>
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	<p>Se recomienda ajustar el aplicativo de correspondencia para que obligue a que cuando se pide un consecutivo de salida se referencie un consecutivo de entrada valido y que no permita generarla sin su correspondiente documento adjunto. Igualmente se recomienda mantener la traza con sus correspondientes documentos cuando estas han sido anulados más de una vez.</p>

NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones 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.

6.2.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA *“Las Oportunidades de 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 en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.*

	OPORTUNIDADES DE 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 la Empresa en los diferentes canales de atención, con el propósito de garantizar el adecuado seguimiento a atención y la correspondiente toma de decisiones en forma oportuna. 	Gerencia de Planeamiento, Gerencia Comercial, Gerencia de Tecnología
2	<ul style="list-style-type: none"> 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,
3	<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Director Apoyo Comercial
4	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario efectuar un monitoreo permanente al cargue de respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, por parte de las áreas responsables para evitar posibles sanciones por tiempos de respuesta vencidos. 	Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Tecnología

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	Gustavo Alfonso Turriago Prieto
Auditor	Carlos Henry Tellez Mora
Auditor	

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