

# USUARIOS

## “GENERAR VALOR AGREGADO Y PERCEPCIÓN POSITIVA INSTITUCIONAL”

### INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

- Nivel de Satisfacción de Usuarios
- Peticiones, Quejas y Reclamos
- Gestión Comunitaria

### POSICIONAR LA EMPRESA COMO UN MODELO PÚBLICO EFICIENTE Y TRANSPARENTE

- Auditorías Internas y Externas
- Acciones Realizadas como Origen a Observaciones de Entes de Control
- Implementación del Estatuto Anticorrupción
- Convenio Interadministrativo IDU
- Convenios Interinstitucionales
- Convenio Fondos de Desarrollo Local FDL
- EAAB Transparente en la Gestión Jurídica
- Procesos Disciplinarios
- Proceso de Contratación



# USUARIOS



## “GENERAR VALOR AGREGADO Y PERCEPCIÓN POSITIVA INSTITUCIONAL”

### INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

	ENTORNO		ODM	PPG
ECONÓMICO	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		8	2

### Nivel de Satisfacción de Usuarios

A través de una firma de consultoría la Empresa año a año realiza un estudio cuyo objeto es establecer el Nivel de Satisfacción de los Usuarios con el servicio que la EAAB-ESP presta a sus usuarios residenciales y no residenciales a través de los diferentes procesos.

NIVEL SATISFACCION AL USUARIO %			
2009	2010	2011	2012
80%	76%	78%	ND

Tabla 8

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente

El estudio fue dirigido a los usuarios del servicio de acueducto de los segmentos: Residencial (Estratos 1 a 6) y No Residencial (industrias, comerciales, usuarios oficiales, etc.). El informante fue la persona jefe de hogar y responsable de la toma de decisiones relacionadas con la prestación de los servicios públicos para el segmento residencial. En el segmento no residencial el informante fue la persona encargada de evaluar los consumos de agua en la compañía.

Los usuarios evaluaron el servicio recibido de la Empresa durante el año 2011 con recolección de datos entre el 16 de mayo al 27 de junio de 2012 a 2802 usuarios.

### Peticiones, Quejas y Reclamos

GRUPO	2010	2011	2012
PETICIONES	20.921	15.446	13.839
QUEJA	1.860	2.674	1.762
RECLAMOS	51.221	48.328	46.335
TOTAL	74.002	66.448	61.936

Tabla 9

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente



COMPORTAMIENTO ATENCIÓN DE CIUDADANOS(AS)	%	%	%
	COMERCIAL	OPERATIVO	COACTIVO
TOTAL 2012	90%	7%	3%

Tabla 10

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente

Las principales causas de reclamación recibidas por la Empresa están clasificados por:

- Los reclamos por error de lectura, facturación de consumos del servicio Revisiones internas.

## Gestión Comunitaria

Ejecutamos 81 intervenciones enmarcadas en la norma técnica de servicio (Manual de manejo de impacto ambiental y urbano NS-038), con el fin de fortalecer los procesos de apropiación y participación ciudadana en cada una de estas intervenciones. En todas y cada uno de ellas cabe destacar la formulación e implementación de los Planes de Gestión Social acordes con las características específicas de las áreas de influencia de cada obra.



A través de las 81 intervenciones ejecutadas en el 2012; se crearon 69 comités de veeduría, con 843 participantes. Dichos comités tienen la función de ejercer el control social preventivo y proactivo de cada una de las obras. Se resalta que los integrantes de los comités de veeduría pertenecieron al área de influencia de las obras.



Los Planes de Gestión Social de cada intervención garantizaron como mínimo la contratación de un 20% de mano de obra no calificada perteneciente al área de influencia, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los habitantes del sector. En las 81 intervenciones ejecutadas en el 2012 se generaron 2384 empleos de mano obra no calificada.



Es importante resaltar que para la implementación del componente social de las obras o intervenciones se hizo necesario contar con un equipo social (Profesionales sociales y promotores sociales). En el 2012 se contó con la participación de 81 profesionales sociales y 81 promotores sociales.

Dentro del Plan de Gestión Social de las 81 intervenciones se pretendió a través de la estrategia de información y comunicación, generar mecanismos de información y



retroalimentación permanente mediante la instalación y funcionamiento de 81 ACUAPUNTOS (fijos y móviles), los cuales fueron mecanismos de atención presencial de la Empresa para facilitar el contacto permanente con la comunidad.

Se generaron 81 manuales de sostenibilidad, como instrumentos de capacitación en el cual se resaltaron las etapas constructivas de la obra y los beneficios que ésta generaron con el fin de hacer sostenible cada una las intervenciones u obras implementadas por la Empresa. Dichos instrumentos de capacitación se distribuyeron en forma masiva a las comunidades aferentes para el fortalecimiento de la cultura de apropiación del recurso hídrico se llevaron a cabo jornadas de capacitación a través de talleres, charlas, recorridos de obra entre otros con los diferentes grupos de interés aferentes a las obras. En el 2012 se realizaron 1749 jornadas pedagógicas con la participación de 18.560 personas.

## POSICIONAR LA EMPRESA COMO UN MODELO PÚBLICO EFICIENTE Y TRANSPARENTE

ECONÓMICO	ENTORNO		ODM	PPG
	SOCIAL	AMBIENTAL		
	X		1,2, 8	10



RECONOCIMIENTOS
<b>2011</b>
ANDESCO - RSE Mejor entorno de mercado.
Alcaldía Distrital - Premio Distrital a la Gestión- Gestión de oro.
Veeduría Distrital- Premio Distrital a la Mejor Dependencia de Atención de Quejas y Reclamos del Distrito Capital.
<b>2012</b>
Andesco RSE- Mejor entorno laboral.
Reconocimiento a la entidad con mayor impacto e innovación en la prestación del servicio al ciudadano a nivel distrital.

Tabla 11

Fuente: Gerencia Corporativa de de Servicio al Cliente



## Auditorías Internas y Externas

Se dio cumplimiento al 100% de las auditorías internas y externas bajo el criterio de la norma técnica de calidad ISO 9001:2008, programadas para el año 2012 y se logró mantener la certificación a los 6 Sistemas de Gestión de Calidad, bajo la norma NTC ISO 9001:2008, para el reconocimiento a nivel nacional e internacional de gestión empresarial enfocada a la calidad y satisfacción de los clientes.

El ente certificador ICONTEC recomendó mantener la certificación en calidad bajo la norma ISO 9001:2008

## Acciones Realizadas como Origen a Observaciones de Entes de Control

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá durante el 2012 a través de su Oficina de Control Interno y Gestión lleva control de los siguientes Controles de Advertencia que se han reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

No	CONTROL DE ADVERTENCIA	TEMA
1	31000-14205	Lixiviados Proyecto el Porvenir.
	24/06/2005	
2	36000-26047	Compra de acciones de la sociedad GESTAGUAS S.A. por parte de AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P
	09/11/2005	
3	36100-27447	Concesión Tibitoc.
	24/11/2005	
4	10100-14221	Riesgo pérdida anticipo dentro del contrato de obra No. 1-01-25500-726-2004 (Construcción Presa Cantarrana y obra anexas).
	04/07/2006	
5	10000-04217	Riesgo inminente de causarse daño patrimonial al Tesoro Distrital por las presuntas irregularidades del Acuerdo de Conciliación de fecha 31 de enero de 2008, suscrito por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP y la parte Demandante, dentro del Proceso Ordinario radicado con el No. 11001-31-03-007-1191-02023-05, seguido por Guillermo González Holguín y Gloria González de Esguerra (cesionario: Daniel Alfonso Roldán Esparragoza) contra la precitada Entidad. Predios de la Aguadora.
	10/03/2008	
6	11000-22332	Pronunciamiento sobre riesgos en el patrimonio público distrital, derivado de una deficiente gestión fiscal de la empresa de servicios públicos domiciliarios EAAB, en la defensa de los intereses públicos en litigio que cursan en la justicia arbitral.
	05/12/2008	
7	10000-23045	Función de advertencia por el " Riesgo de pérdida del patrimonio público aproximado en \$15.391 millones por la ineficiente gestión de interventoría y tardía decisión de la EAAB para la terminación unilateral del Contrato Especial de Gestión suscrito con Aguas Kapital Bogotá S.A.ESP".
	16/11/2010	
Promedio de avance 90% con corte a 30 de diciembre de 2012		

Tabla 12

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control

A través de nuestra oficina de control interno y gestión atendimos y coordinamos:

- o 11 auditorías gubernamentales
- o 8 visitas fiscales



## Implementación del Estatuto Anticorrupción

En el desarrollo de la gestión de la Empresa se ha adoptado comportamientos éticos empresariales y atendemos las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, generando lazos de confianza y de beneficio mutuo. Por eso se ha asumido un compromiso voluntario sobre acciones que van más allá de lo que legalmente se debe hacer en el cumplimiento del objeto social, para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, se elaboró la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2012, la cual presenta como objetivo: “Tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción y atención al usuario, con estrategias que permiten hacer un control preventivo, proactivo y participativo, que se verán traducidas en el desarrollo de una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano”.

El alcance de dicha estrategia se ve reflejado en la lucha anticorrupción que contempla la acción preventiva, el mapa de riesgos de corrupción, estrategias anti trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano cada una con sus correspondientes estrategias de implementación en la EAAB.

Estrategia	Mecanismo
Estrategia para la acción preventiva	Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas concretas para prevenir.
	Campañas de prevención y lucha contra la corrupción.
	Acuerdos de Responsabilidades.
Estratégica para la aplicación efectiva de las normas	Mecanismos para el cumplimiento de la normatividad vigente.
	Mecanismos para fomentar la cultura de la legalidad.
Estrategia Anti trámites	Guía de Trámites.
Estrategia para mejorar la atención al ciudadano	Atención al Ciudadano.
	Canal Presencial.
	Canal Virtual, chat y mensajería de Texto SMS.
	Canal Call Center, Acualinea gratuita de atención al cliente.
	Canal Defensoría al Ciudadano.
	Gestión Comunitaria.
Estrategia para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno	Divulgación.
	Evaluaciones.
	Actividades específicas de la Oficina de Control Interno y Gestión.

Tabla 13

Fuente: Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control



## Convenios

### Convenio Interadministrativo IDU

El objetivo es la ejecución conjunta de todas las etapas de los proyectos de infraestructura de redes de acueducto y alcantarillado y de infraestructura vial y de espacio público para los proyectos que involucren a ambas entidades, con el fin de agilizar las obras con el menor impacto posible en la movilidad y seguridad de los peatones.

El Convenio Interadministrativo 010 de 2008 suscrito entre el IDU y la EAAB, ha permitido realizar de forma coordinada las intervenciones de redes hidráulicas y vías y espacio público en toda la ciudad. Este Convenio permite a las dos (2) entidades ejecutar obras de manera integral y realizar el reconocimiento económico de las obras de competencia de cada una de la partes bien sea por giro de recursos anticipados a la entidad ejecutora o vía cruce de cuentas.

### Convenios Interinstitucionales

CONVENIO	
Institución de desarrollo urbano IDU.	Empresa de TELEC. de Bogotá ETB.
Programa de naciones unidas.	Empresas publicas de Cundinamarca S.A ESP.
Secretaria de educación.	Jardín Botánico José Celestino Mutis.
Aguas de Bogotá S.A ESP.	Empresa de Servicios Públicos.
Unidad administrativa especial de rehabilitación y mantenimiento vial – UMV.	Conservation international foundation.
Fundación humedal de torca Guaymaral	EAAB - instituto de desarrollo urbano IDU.
Fundación natura.	FOPAE.
Fundación alma.	CODENSA.

Tabla 14

Fuente: Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente

Actualmente tenemos dos convenios de investigación y transferencia de conocimiento con la universidad nacional de Colombia.

- o Desarrollo investigación científica paramos colombianos frente al cambio climático
- o Definir el caudal ecológico en el Río Guatiquía del sistema Chingaza.



## Convenio Fondos de Desarrollo Local FDL

La EAAB-ESP ha suscrito diferentes convenios interadministrativos con las Alcaldías Locales, con parte del apoyo en materia de acueducto y alcantarillados a los Fondos de Desarrollo Local (FDL) establecido mediante el Decreto 101 del 11 de marzo de 2010 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Lo anterior, como un acuerdo de cooperación entre las partes intervinientes, que permita el diseño, la ejecución e Interventoría de obras de saneamiento básico así como el mantenimiento y operación de infraestructura de acueducto y alcantarillado, por iniciativa y con cargo a los fondos de desarrollo local.

## EAAB Transparente en la Gestión Jurídica

En relación a notificaciones y autenticaciones, se tramitaron en total 846 resoluciones de las cuales fueron notificadas 185; 34 fueron publicadas en el Registro Distrital y 597 fueron comunicadas, además se encuentran debidamente escaneadas y cargadas en el normograma para la consulta general de todos los funcionarios de la EAAB-ESP.

TIPO DE PROCESO	INICIADO POR LA EAAB ESP	EN CONTRA DE LA EAAB ESP	TOTAL
Acciones populares	0	101	101
Acciones de grupo	0	23	23
Acciones de cumplimiento	0	1	1
Jurisdicción contencioso administrativa	626	86	712
Jurisdicción civil	469	37	506
Jurisdicción laboral	42	245	287
Jurisdicción penal	3.292	6	3.298
Jurisdicción arbitral	20	237	257
<b>Total</b>	<b>4.449</b>	<b>736</b>	<b>5.185</b>

Tabla 15

Fuente: Gerencia Jurídica

En desarrollo a los proceso de Representación Judicial y Actuación Administrativa, durante el año 2012 se radicaron más de 1.500 nuevos procesos y se ha realizado la representación judicial en más de 3.500 procesos activos que vienen de los años anteriores, cuya relación total de procesos activos. A continuación se presenta los fallos durante el 2012:

FALLOS A FAVOR DE LA EAAB ESP	
TIPO DE PROCESO	TOTAL
Acción de cumplimiento	3
Acción popular	16
Jurisdicción contencioso administrativa	27
Jurisdicción civil	3
Jurisdicción laboral	35
Jurisdicción arbitral	12
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>

Tabla 16

Fuente: Gerencia Jurídica



FALLOS DESFAVORABLES	
TIPO DE PROCESO	TOTAL
Acción de cumplimiento	1
Acción popular	5
Jurisdicción contenciosos administrativa	8
Jurisdicción laboral	6
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Tabla 17

Fuente: Gerencia Jurídica

En lo relacionado a acciones de tutela tenemos que durante este periodo se han atendido un total de 357 Acciones de Tutela, dentro de las cuales se han proferido 296 fallos a favor de la Empresa, entre sentencias de primera y segunda instancia; en el resto de los casos se tutelaron los derechos invocados por los accionantes, ordenando a la EAAB a desarrollar actividades para la protección de los derechos violados y actualmente se encuentran 72 tutelas activas pendientes de que se profiera decisión definitiva.

Durante el 2012 el Comité de Conciliación celebró 42 sesiones discriminadas de la siguiente manera:

AÑO	ORDINARIOS	EXTRARORDINARIOS	TOTAL
2012	26	16	42

Tabla 18

Fuente: Gerencia Jurídica

En dichas sesiones se sometieron a consideración del Comité 255 casos discriminados de la siguiente forma:

AÑO	CONCILIAR	NO CONCILIAR	Otros
2012	11	173	71

Tabla 19

Fuente: Gerencia Jurídica

Durante el año 2012 se sometieron a consideración del Comité de Conciliación y Defensa Judicial 10 casos para estudio de inicio de acción de repetición, de los cuales 7 casos contaron con decisión de no iniciar la acción correspondiente.

AÑO	% DE ÉXITO PROCESAL
2012	82.9%

Tabla 20

Fuente: Gerencia Jurídica

En el proceso judicial de defraudación a la fecha se han realizado 3.697 denuncias por defraudación de fluidos y la estrategia para la recuperación de dineros públicos traducida en la formulación de acuerdos de pago a permitido que sean recuperados \$2.841 millones.



## Procesos Disciplinarios

En el 2012 se recibieron 201 quejas o informes y se decidieron 118 procesos.

En el proceso de investigaciones disciplinarias se busca analizar las circunstancias de tiempo modo y lugar en que se sucedieron los hechos e individualizar al autor o autores de los mismos, unificar la ocurrencia de la conducta, determinar si es constitutiva de falta disciplinaria o si se ha actuado al amparo de causal de exclusión de responsabilidad para adoptar los correctivos disciplinarios que en derecho correspondan.

Se continuaron los programas de capacitación que los empleados públicos y principalmente para el personal que ingresa a la entidad, se han implementado refuerzos de principios éticos y morales que generen sentido de pertenencia a la EAAB. Adicionalmente en la página web se publicaron artículos editoriales de el deber de informar, La falsedad es un delito, La importancia que tiene la capacitación en la prevención, El riesgo de conducir embriagado y La importancia de acatar las normas de seguridad industrial.

## Proceso de Contratación

A continuación se describe de manera detallada la información sobre los procesos tramitados, donde se contrataron 1.059 procesos con corte al 30 de diciembre de 2012, realizando comparativos con los resultados obtenidos durante el año 2011.

Numero de Procesos		
Año	2011	2012
Directo a un invitado	370	286
Otros contratos	54	26
Privada o con pluralidad	10	11
Proceso <100 smmlv	386	629
Publica	50	79
Urbanizadores	4	28
<b>Total</b>	<b>874</b>	<b>1059</b>

Tabla 21

Fuente: Gerencia Jurídica

En relación con el presupuesto se presenta los siguientes datos:

Año	Presupuesto			
	2011		2012	
Directo a un invitado	\$107.545 millones	16%	\$161.033 millones	30%
Otros contratos	\$238.660 millones	35%	\$131.947 millones	24%
Privada o con pluralidad	\$8.174 millones	100%	\$9.101 millones	2%
Proceso menores 100 smmlv	\$10.689 millones	2%	\$14.349 millones	3%
Publica	\$21.529 millones	47%	\$226.972 millones	42%
Urbanizadores	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>\$686.598 millones</b>	<b>100%</b>	<b>\$543.404 millones</b>	<b>100%</b>

Tabla 22

Fuente: Gerencia Jurídica



En cuanto al aumento en las contrataciones directas, estas obedecen a los nuevos retos que afronta la EAAB como son la retoma de las operaciones comerciales y la gestión en la prestación del servicio de aseo en la ciudad.

Año 2011			Año 2012		
No Procesos		No Oferentes	No Procesos		No Oferentes
Públicas	62	431	Públicas	67	541
Privadas	15	41	Privadas	8	16
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>472</b>	<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>557</b>

Tabla 23

Fuente: Gerencia Jurídica

Mejoras al Proceso de Contratación:

1. Verificación y consolidación de la base de datos del registro de proponentes en la página web y SAP.
  - o Agiliza la elaboración del certificado de estado de oferentes frente al registro de proponentes de la Empresa.
  - o Validación de información tanto del sistema como en la documentación.
  - o Base de datos robusta, segura y confiable.
2. Implementación del indicador de tiempo de los procesos en SAP.
  - o Información sin errores, verídica y confiable.
  - o Agilidad en el tiempo del proceso del cálculo del indicador.
3. Cambio de las condiciones técnicas en las licitaciones.
  - o Pluralidad de oferentes en las licitaciones.
  - o Fortalece el principio de la transparencia.
  - o Nuevos proveedores.
4. Implementación en SAP del control de tiempos del proceso.
  - o Genera alarmas sobre los procesos a punto de vencer por tiempos.
  - o Proporciona la facilidad de seguimiento y control sobre el proceso.
  - o Permite realizar la verificación de puntos críticos sobre la ejecución del proceso.
5. Cambio operativo en la radicación de procesos en SAP.
  - o Optimiza el tiempo de radicación de los contratos.
  - o Disminuye los tiempos de ejecución del proceso de manera general.

