

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

[Segundo semestre 2022]

[EAAB ESP]

Elaborado por: Dirección de Apoyo Comercial
Revisado por: Dirección de Apoyo Comercial
Aprobado por: Dirección de Apoyo Comercial

BOGOTÁ, [Enero de 2023]

Defensor de la Ciudadanía

La Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, en adelante PPDSC, establece el servicio a la ciudadanía como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna., concordante al Decreto 197 de 2014 modificado por el Decreto 847 de 2019

Es importante tener en cuenta que el Decreto 197 de 2014 clarifica el alcance de la Figura del Defensor del Ciudadano con un nuevo diseño institucional, definiendo sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, reglamentada mediante el Decreto Distrital 847 de 2019 y adoptada en la EAAB ESP mediante resolución.1074 del 2020.

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión “Valores con Resultados” de MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano) enfocando la gestión desde dos áreas; la Ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

A nivel distrital cuenta con dos instrumentos para su planeación, el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, los cuales deben estar articulados, el primero sirve de marco para la definición de acciones en el segundo.

Con este criterio se planifica el plan de acción para la vigencia 2022(ver documento Excel **anexo 1**: Plan de acción PPDSC_ EAAB ESP_2022_V3 en el cual se alinea con las líneas estratégicas y transversales del Decreto 197 de 2014 con los objetivos específicos del Plan de acción de la PDDSC.

Igualmente, en este plan se incluyen las acciones de las políticas del Servicio al Cliente y de Racionalización de Trámites en total hay 28 actividades. De este total 7 actividades hacen parte de la Política de Servicio al Ciudadano, 7 de estas actividades son de la Política de Racionalización de trámites y 14 actividades que atienden los lineamientos de los componentes 2,4 y 5 del PAAC de Atención al Ciudadano.

Entre las actividades mas importantes del Plan de acción podemos resaltar:

- Revisar la matriz y el Mapa de Riesgos de corrupción en relación con los trámites y Opas.
- Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con alcance a la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
- Implementar acciones para mejorar la atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:
 - - Visual
 - - Auditiva
 - - Cognitiva
 - - Mental
 - - Sordoceguera
 - - Múltiple
 - - Física o motora
- Solicitar que en la Encuesta de satisfacción de grupos de interés se incluyan temas:
 - Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc.
 - La percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
 - la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
- Implementar Factura Virtual accesible y Anexo Braille para la población con discapacidad visual.

Para cumplir con nuestros usuarios la EAAB-ESP creo dos servicios de inclusión a la discapacidad visual:

Servicio No. 1.

Factura virtual accesible.

A través del cual le llegará al usuario un correo electrónico un pdf accesible, diseñado especialmente para que pueda escucharlo mediante el Lector de Pantalla que utilice habitualmente.



Servicio No. 2.

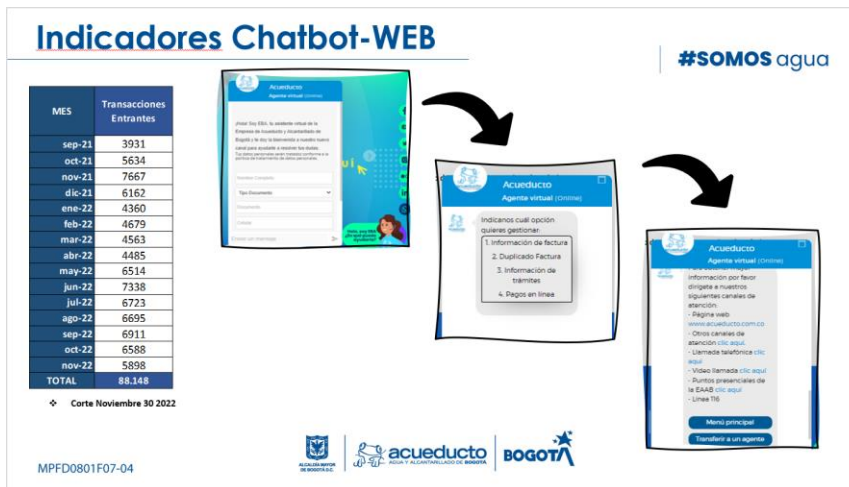
Anexo Braille.

Anexo elaborado en braille y tinta y letra macro tipo que llegará al domicilio de la persona inscrita cada periodo de facturación para su lectura correspondiente, el cual podrá ser usado para pago en el sistema bancario.



○

- Implementación del Chat Bot con el uso de inteligencia Artificial.



Hay que indicar que con este plan de acción atendemos la mayoría de los numerales de esta función del Defensor de la Ciudadanía.

Igualmente decir que a través de las mesas técnicas de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Política de Racionalización de trámites se le hace continuo y permanente seguimiento y monitoreo a las actividades descritas en este plan de acción.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Indicar que través de las mesas técnicas de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Política de Racionalización con base al autodiagnóstico como de las recomendaciones de los resultados del Furag, se formularon los planes de acción para la vigencia 2023, en dichos planes se debe establecer los diferentes tipos de recursos que garanticen el cumplimiento de las actividades allí formuladas.

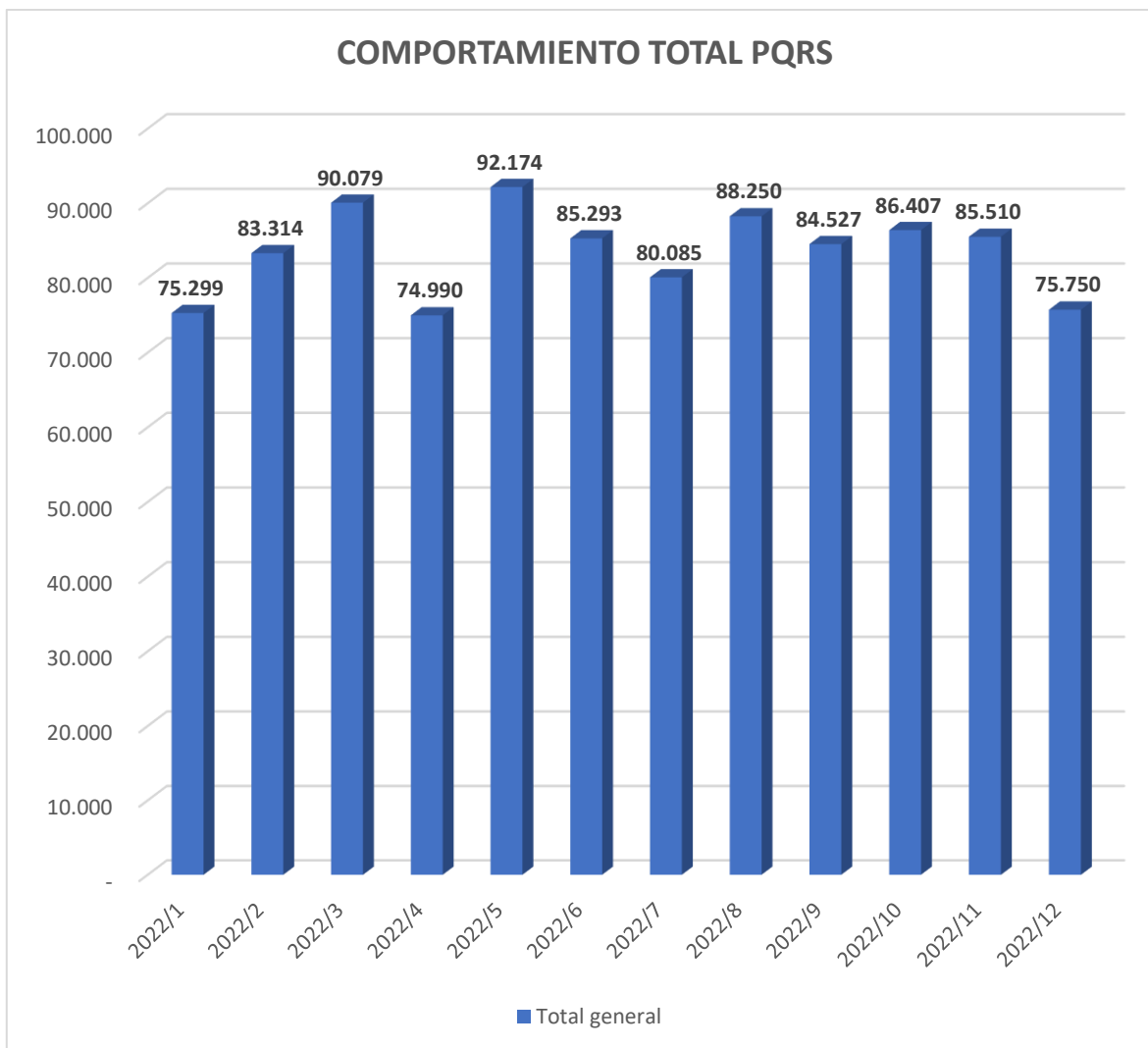
Ver documento Excel, **anexo 2:** MPEE0109F01-03 Plan de acción SC_ junio_29_2022_furag_vf _

Ver documento Excel, **anexo 3:** MPEE0109F01-03 Plan de acción RT_ junio_29_2022_furag_vf

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

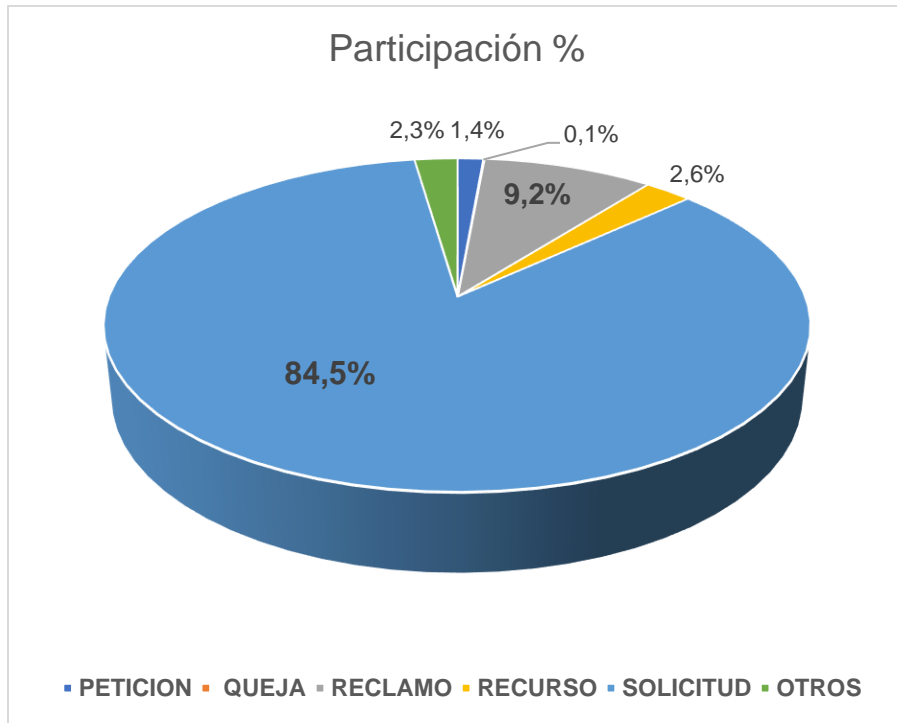
Requerimientos por Tipo de PQRS

Periodo	Petición	Queja	Reclamo	Recurso	Solicitud	Otros	Total general
2022/1	1.464	57	8.107	1.557	62.110	2.004	75.299
2022/2	1.546	56	9.617	1.796	67.669	2.630	83.314
2022/3	2.704	182	8.126	2.619	73.768	2.680	90.079
2022/4	1.323	45	7.035	1.816	62.490	2.281	74.990
2022/5	1.334	37	8.294	3.117	77.445	1.947	92.174
2022/6	912	37	7.362	2.549	72.768	1.665	85.293
2022/7	744	27	7.657	1.220	68.442	1.995	80.085
2022/8	990	42	7.975	1.674	75.059	2.510	88.250
2022/9	673	40	7.556	2.191	71.401	2.666	84.527
2022/10	730	29	7.665	2.246	73.163	2.574	86.407
2022/11	763	38	6.512	2.576	75.464	157	85.510
2022/12	636	33	6.049	2.495	66.462	75	75.750
Total general	13.819	623	91.955	25.856	846.241	23.184	1.001.678

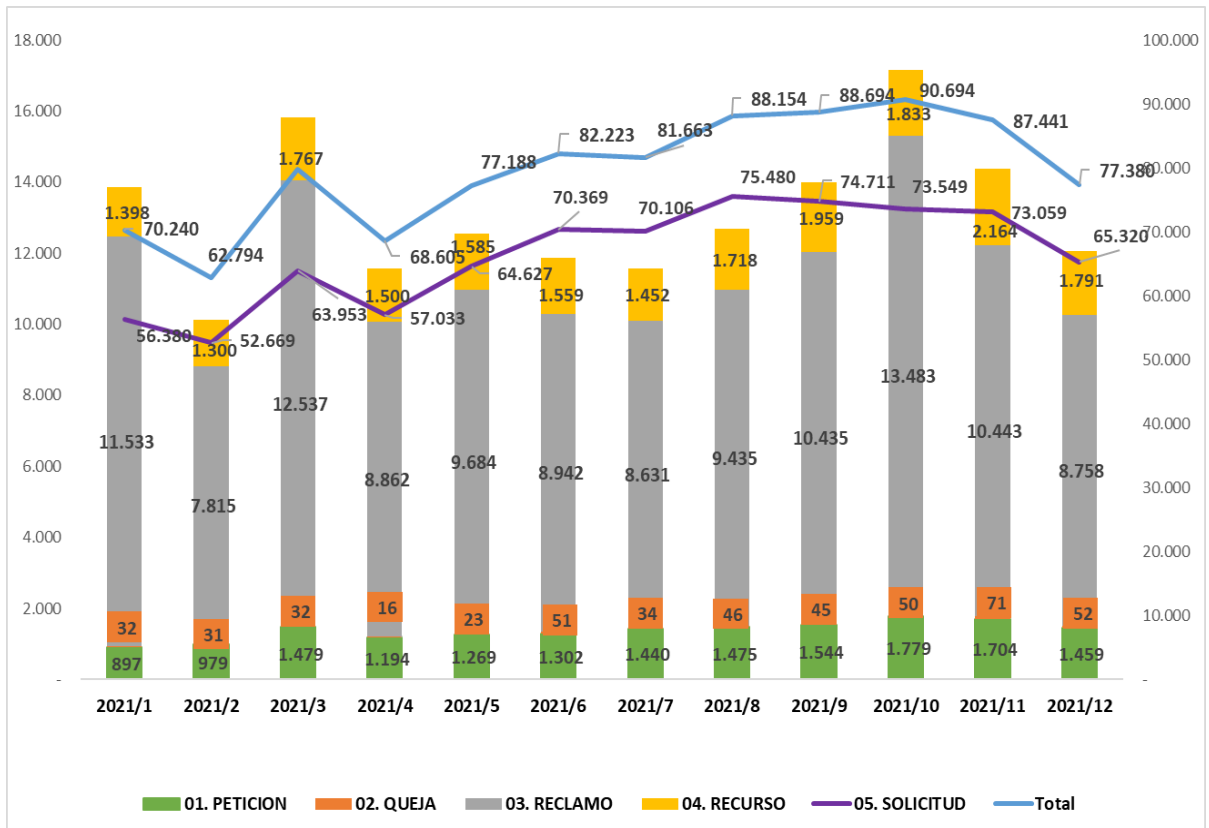


El total de requerimientos registrados para el corte acumulado del año 2022 enero asciende a 1.006.678 registros en el sistema de información Comercial de la EAAB-ESP. El comportamiento de las PQRS está focalizado en su orden así: Solicitudes, Reclamos y Peticiones, sobre todo los picos altos se evidenciaron en los meses de agosto a noviembre. Ahora bien, este dato general de PQRS se debe evaluar teniendo en cuenta los tipos de requerimientos y su actividad para poder determinar cuáles registros se podrían considerar calificadoros de los procesos operativos y comerciales de la EAAB.

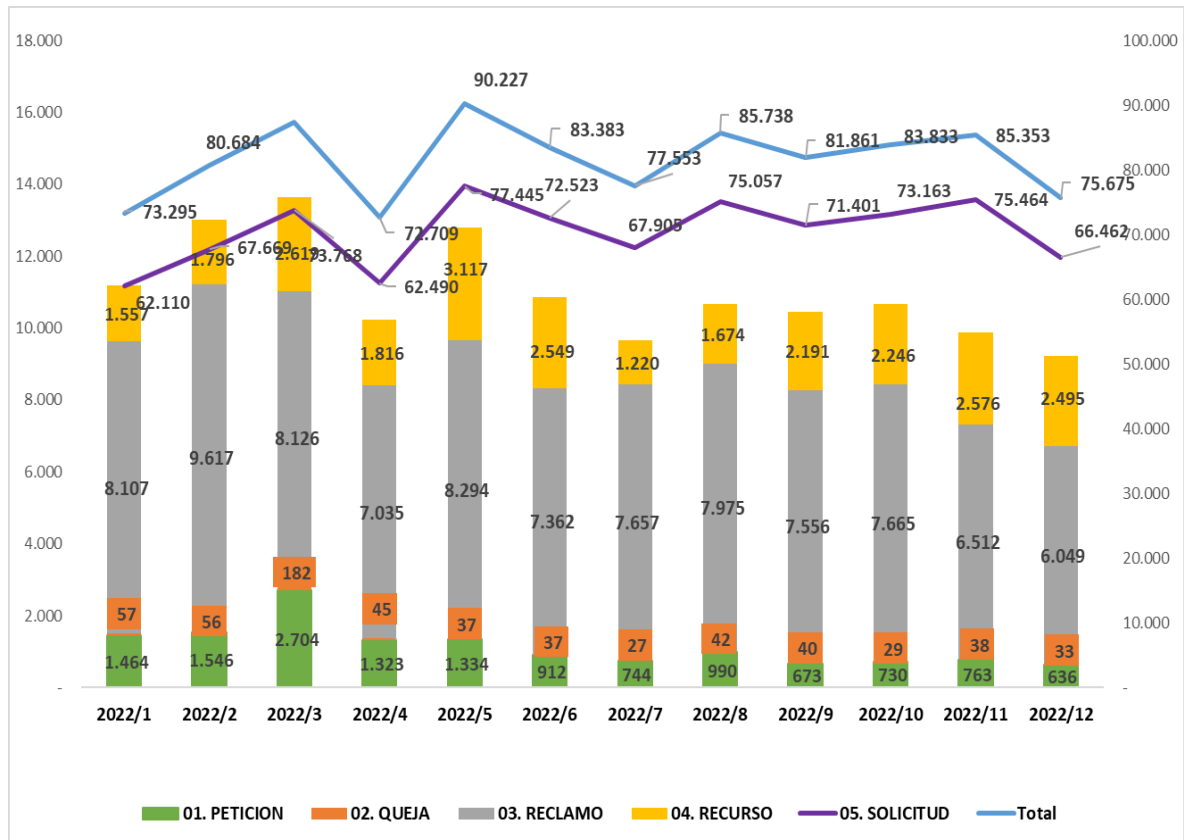
Aclarando lo anterior, como se puede ver en el siguiente cuadro, que las “Solicitudes” reúnen un peso de 84,5% sobre el total de registros, seguido a esto el tipo de PQRS más marcado está relacionado con los “Reclamos” con una representación del 9,2%.



3.2 Análisis PQR Año 2021 Sin la Categoría “Otros”



Año 2022 Sin la Categoría "Otros"



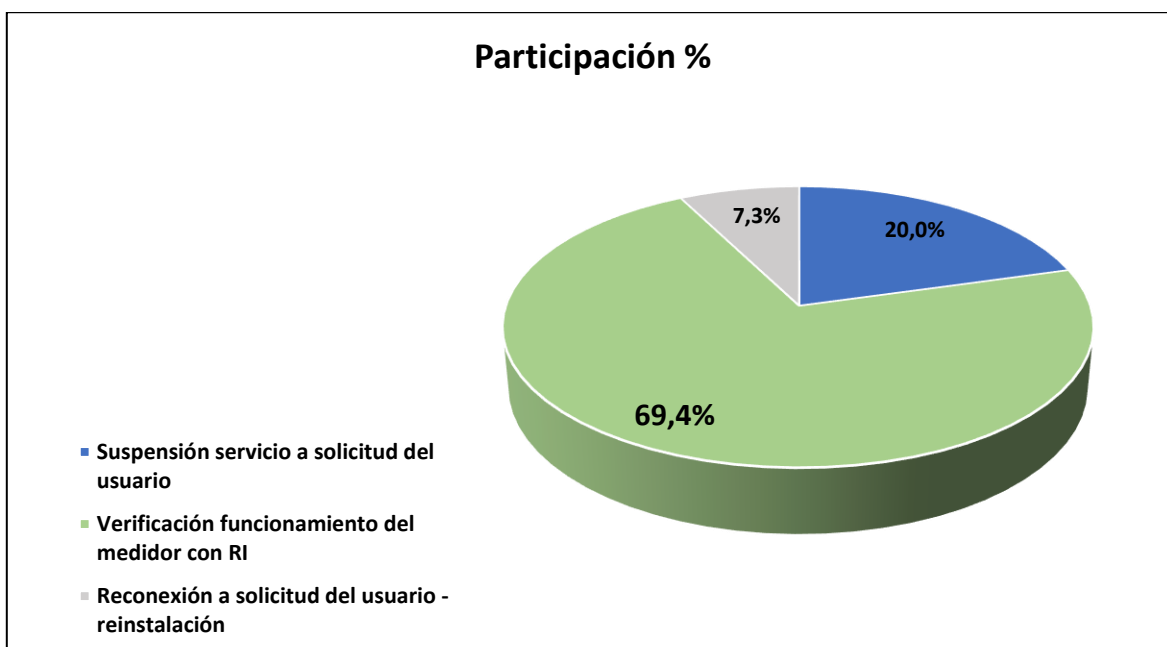
En las gráficas generales de las PQRs se evidencia un comparativo entre el año 2021 y 2021, en **promedio** se evidencia que presenta disminución en las **reclamaciones** de facturación, presentando un descenso del **-24%**; esto obedece a que el promedio del año 2021 presentó picos desbordados y que no se ha normalizado su comportamiento de promedios de años como el 2019 que era de 5.500 reclamos promedio mes.

El promedio mensual de las PQRs de este año (Corte diciembre) es de **81.476** PQRs, y comparado con el año anterior fue de 79.570, por lo tanto, se evidencia un aumento del 2,4%, esto obedece a que se han recibido en promedio 1.906 más PQRs.

3.2.1 PETICIONES:

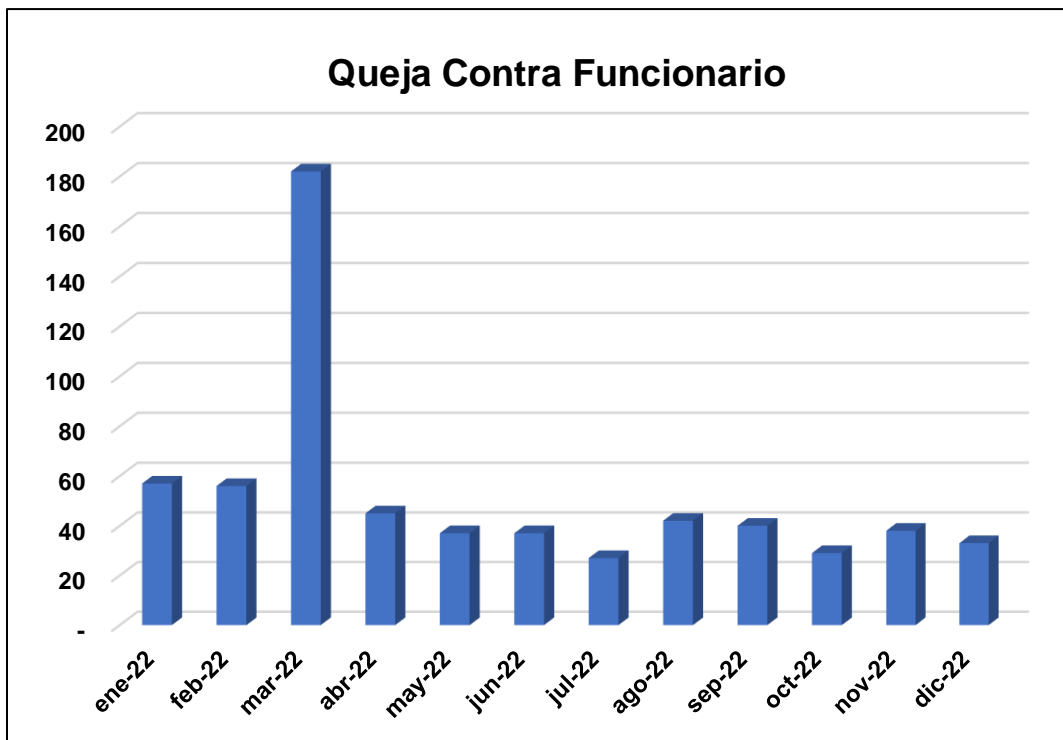
CLASES DE PETICIONES	Año 2022	Participación %
Solicitud aforo de alcantarillado	6	0,0%
Cancelación de solicitud	117	0,8%
Cambio condiciones del inmueble	29	0,2%
Reconexión/reinstalación por error de terreno	297	2,1%
Suspensión servicio a solicitud del usuario	2.759	20,0%
Verificación funcionamiento del medidor con RI	9.597	69,4%
Reconexión a solicitud del usuario - reinstalación	1.012	7,3%
Reinstalación servicio eliminación causal fraude	2	0,0%
Total general	13.819	100,0%

Se tiene que para el consolidado del año 2022 la Petición de mayor participación fue “Verificación funcionamiento del medidor con RI” con el 69,4%, seguido de “Suspensión servicio a solicitud del usuario” con 20%, también se destaca “Reconexión a solicitud del usuario – reinstalación” con 7,3%. (ver Gráfica)



3.2.2 QUEJAS:

QUEJA	Contra la actuación de un funcionario
ene-22	57
feb-22	56
mar-22	182
abr-22	45
may-22	37
jun-22	37
jul-22	27
ago-22	42
sep-22	40
oct-22	29
nov-22	38
dic-22	33
TOTAL	623



Las Quejas Contra funcionario tiene un promedio mensual de 52 registros en el sistema de información Comercial de la EAAB, en la gráfica anterior se relaciona el comportamiento durante el año 2022 en donde se evidencia un pico en el mes de marzo.

3.2.3 RECLAMOS:

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	Año 2022	Participación %
Clase de uso	111	0,1%
Número de unidades hab y no hab	26	0,0%
Reclamación aforo alcantarillado	2	0,0%
Estrato con reliquidación (una vigencia)	58	0,1%
Error en otros cobros	1.443	1,6%
Lectura juramentada	838	0,9%
Reclamo cobro inoportuno otros cobros		0,0%
Reclamo por procedimiento RI y Medidor	40	0,0%
Unidades habitacionales y no habitacionales	1	0,0%
Doble cuenta contrato	284	0,3%
Reclamo por solidaridad del contrato	31	0,0%
Predio taponado y se factura	17	0,0%
Reclamo suspensión por mutuo acuerdo	19	0,0%
Predio sin facturar	80	0,1%
Reclamo por subsidios y contribuciones	2	0,0%
Desacumulación de Consumos	2	0,0%
Error de Lectura	126	0,1%
Verificación orientación/cruce de plumas	1.888	2,1%
Cobro alcantarillado inexistente	392	0,4%
Revisiones internas	82.123	89,3%
Reclamos por error en ejecución	759	0,8%
Reclamo por cambio de medidor Soacha	20	0,0%
Reclamo por cambio de medidor Bogotá	584	0,6%
Consumo promedio histórico	2.783	3,0%
Ajuste Tarifari Res CRA 936	36	0,0%
Estrato con reliquidación (mas de una vigencia)	285	0,3%
Reclamo por No conexión del servicio	2	0,0%
Reclamo cobro inoportuno consumo	2	0,0%
Reclamo por terminación del contrato	1	0,0%
Total general	91.955	100%

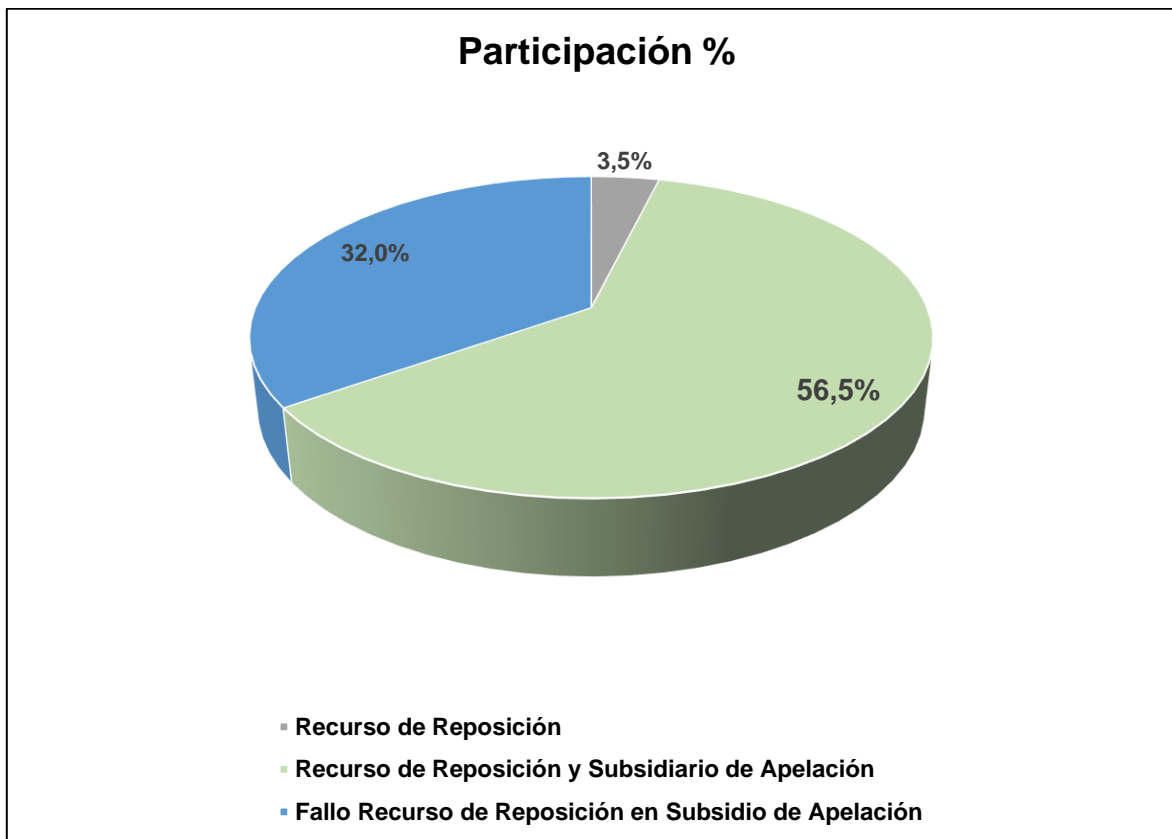


La tipología de Reclamos más relevantes se expone a continuación:

- Revisiones internas, con 82.123 registros, equivalente al 89,3% del total.
- Consumo promedio histórico, 2.783 registros, equivalente al 3% del total
- Verificación orientación/cruce de plumas con 1.888 registros equivalente al 2,1% del total.

3.2.4 RECURSOS:

TIPOLOGÍA DE RECURSOS	Año 2022	Participación %
Recurso de Reposición	910	3,5%
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	14.618	56,5%
Recurso de Apelación	49	0,2%
Recurso de Queja Interpuesta	627	2,4%
Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación	8.274	32,0%
Fallo SSPD Aclaratorio	101	0,4%
Fallo SSPD Revocatorio	77	0,3%
Fallo SSPD Recurso de Queja	1.196	4,6%
Fallo SSPD Apelación por Recurso de Queja	4	0,0%
Total general	25.856	100,0%



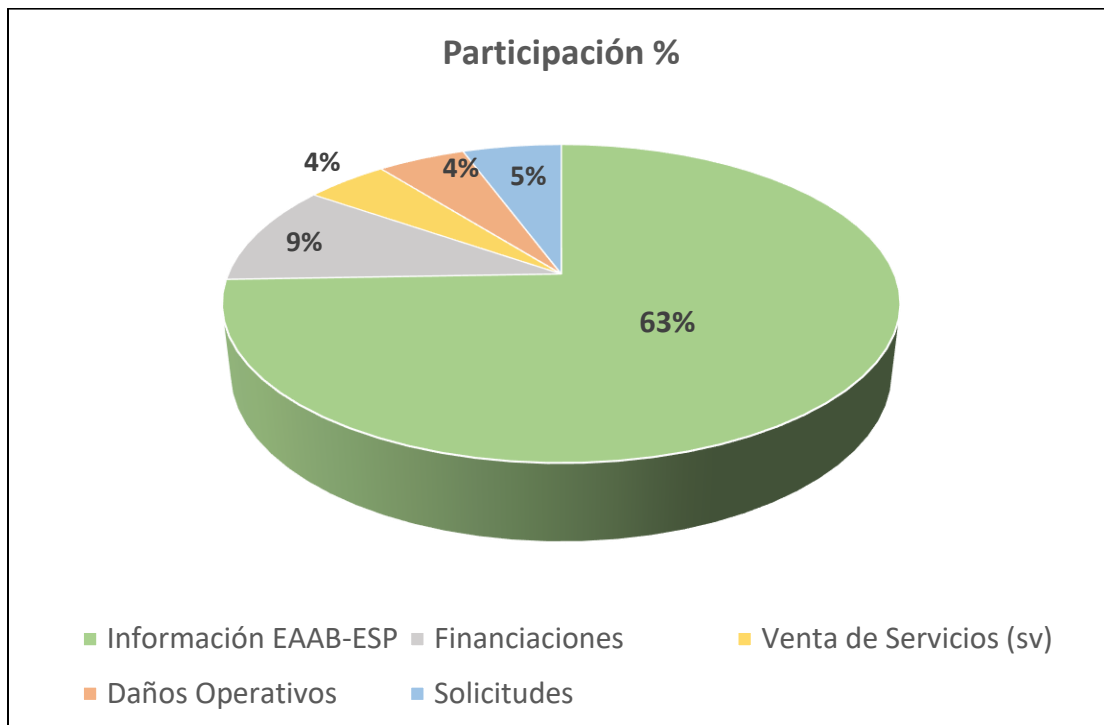
La tipología de Recursos más relevantes se expone a continuación:

- Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación, con 14.618 registros equivalente al 56,5% del total.
- Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación, con 8.274 equivalente al 32,0% del total.
- Fallo SSPD Recurso de Queja, con 1.196 equivalente al 4,6% del total.

3.2.5 SOLICITUDES

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES	Año 2022	Participación %
Información EAAB-ESP	535.064	63%
Consultas	24.274	3%
Expedición	34.694	4%
Denuncias	2.421	0%
Actualización	25.883	3%
Financiaciones	73.376	9%
Venta de Servicios (v)	6.117	1%
Venta de Servicios (sv)	33.846	4%

Daños Operativos	36.046	4%
Quejas	5	0%
Solicitudes	40.424	5%
Revisión Inconsistencias	1.898	0%
Certificaciones	1.043	0%
Urbanizadores	12.555	1%
Vinculaciones Agua en Bloque		0%
Daños Comerciales	4.934	1%
Denuncia Contrato		0%
Pedidos Urbanizadores y Constructores	3.190	0%
Reclamos cobros a terceros	878	0%
Urbanismo	1.467	0%
Derechos Constitucionales	26	0%
Derechos Alta Prioridad	45	0%
Suspensión/Reconexión		0%
Recuperación Consumos	2.106	0%
Consulta Coactivo	4.425	1%
Recuperación Consumos	1.064	0%
Recuperacion consumo	454	0%
Depuracion Cartera	6	0%
Total general	846.241	100%

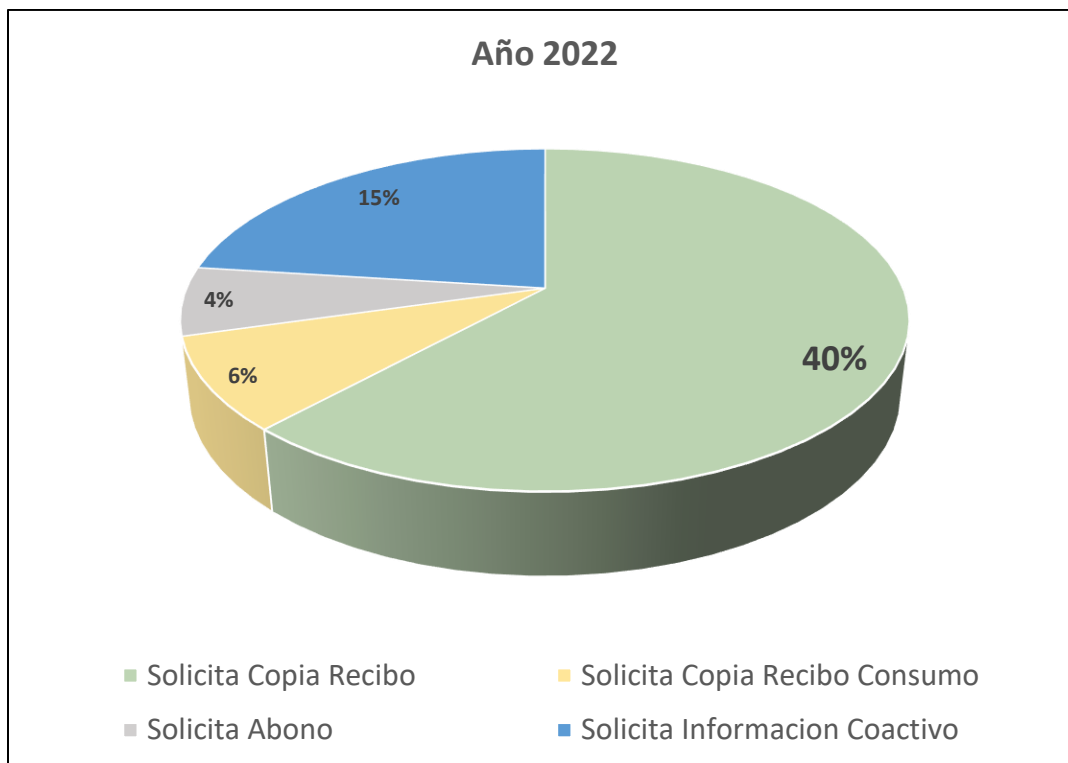


La tipología de Solicitudes más relevantes se expone a continuación:

- Información EAAB-ESP, la cual tuvo una participación del 63%, con 535.064 registros.
- Financiaciones con 73.376 registros equivalente al 9% del total.
- Solicitudes con 40.424 registros equivalente al 5% del total
- Daños operativos con 36.046 registros equivalente al 4% del total
- Venta de Servicios (sv) con 33.846 registros equivalente al 4% del total

3.2.6 OTROS

TIPOLOGÍA DE OTROS	Año 2022	Participación %
Acción de tutela	131	1%
Red Assist	470	2%
Silencio con pliego de cargos	195	1%
Silencio por solicitud de usuario	203	1%
Fallo SSPD silencio pliego de cargos	151	1%
Fallo SSPD reposición Silencio	24	0%
Desacatos	1	0%
Fallo de tutela	12	0%
Acción popular	2	0%
Solicita Financiación	5.928	26%
Solicita Copia Recibo	9.361	40%
Solicita Pago Diferido	59	0%
Cumplimiento de fallo		0%
Solicita Copia Recibo Consumo	1.324	6%
Financiación	243	1%
Solicita Abono	983	4%
Solicita Información Coactivo	3.479	15%
Realiza Reclamo	437	2%
Solicita Paz Y Salvo	166	1%
Credivalores		0%
Bloqueo valores de consumo	1	0%
Aplicación silencio	1	0%
Cartera Cobrable	13	0%
Total general	23.184	100%



La tipología de “Otros” más relevantes se expone a continuación:

- Solicita Copia Recibo (Para acciones Legales), la cual tuvo una participación del 40%, con 9.361 registros.
- Solicita Financiación (Para acciones Legales) con 5.928 registros equivalente al 26% del total.
- Solicita Información Coactivo con 3.479 registros equivalente al 15% del total

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

En la Entidad se hace la divulgación periódicamente durante toda la vigencia 2022 de la carta del trato digno en carteleras virtuales y portal

web. En este documento que se actualiza cada vigencia se divulgan los derechos y deberes de los ciudadanos así como los diferentes canales de atención.

Se efectuó la modernización de cuatro puntos de atención propios, contemplando las necesidades de la población con discapacidades física y visual.



Acueducto de Bogotá moderniza sus puntos de atención, ahora accesibles para población con discapacidad física y visual



20/09/2022

5.Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

A través de la Estrategia de Racionalización se propuso:

- Identificar el trámite que requiere el servicio ciudadano digital de interoperabilidad.
- Incremento de los puntos de Atención con presencia en la RED CADE:



6.Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

Este informe cumple con esta disposición.