

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Segundo semestre 2021

EAAB ESP

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

BOGOTÁ, enero de 2022

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 2021(ver documento Excel **anexo 1**: Plan de acción PPDSC_ EAAB ESP_2021Ajustado a dic 2021 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 26 actividades. De este total 8 actividades hacen parte de la Política de Servicio al Ciudadano, 8 de estas actividades son de la Política de Racionalización de trámites y 10 actividades que atienden los lineamientos de los componentes 2,4 y 5 del PAAC.

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

- Contratar la adecuación de los puntos de atención para mejorar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- Contratar herramienta tecnológica para recepción de PQRS e Implementar aplicativo en la entidad ofreciendo la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles.
- 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.
- Desarrollar actividades de capacitación en programas de atención preferente e incluyente de atención de personas en condición de discapacidad y poblaciones espaciales.
- Revisar, actualizar y divulgar la carta del trato digno en los puntos de atención en carteleras virtuales y portal web.

Reiterar que con este plan de acción atendemos la mayoría de los numerales de la 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 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 2022, 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_2021_furag_nov 18_vf_

Ver documento Excel, **anexo 3**: MPEE0109F01-03 Plan de acción RT_ junio_30_2021_furag_nov 18_vf_

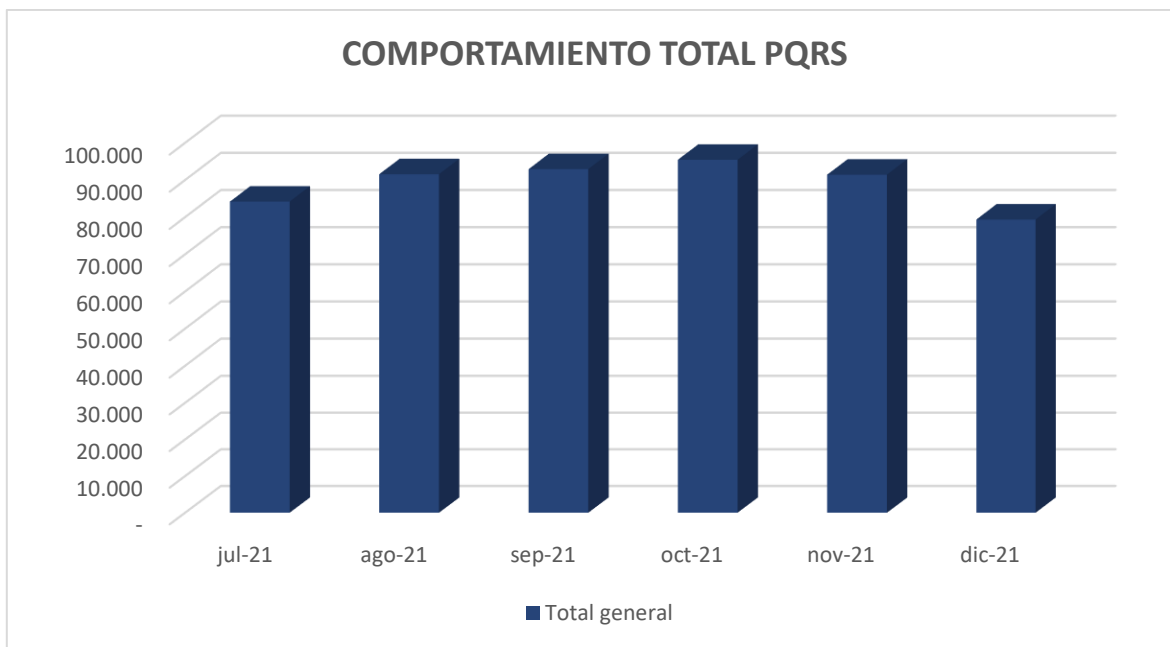
Igualmente los Planes de acción de las anteriores dos políticas son insumos en la propuesta que se presentó de las actividades para el PAAC 2022 en los diferentes componentes que hacen parte de este Plan y más específicamente en los componentes 2 y 4. ver documento Excel **anexo 4** MPEE0109F01-03+PAAC+EAAB+ESP+2022+V1

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

Generalidades

	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL GLOBAL
PETICION	1.440	1.475	1.544	1.779	1.704	1.459	9.401
QUEJA	34	46	45	50	71	52	298
RECLAMO	8.631	9.435	10.435	13.483	10.443	8.758	61.185
RECURSO	1.452	1.718	1.959	1.833	2.164	1.791	10.917
SOLICITUD	70.106	75.479	74.711	73.549	73.059	65.320	432.224
OTROS	2.512	3.388	4.210	4.729	3.968	1.967	20.774
Total general	84.175	91.541	92.904	95.423	91.409	79.347	534.799

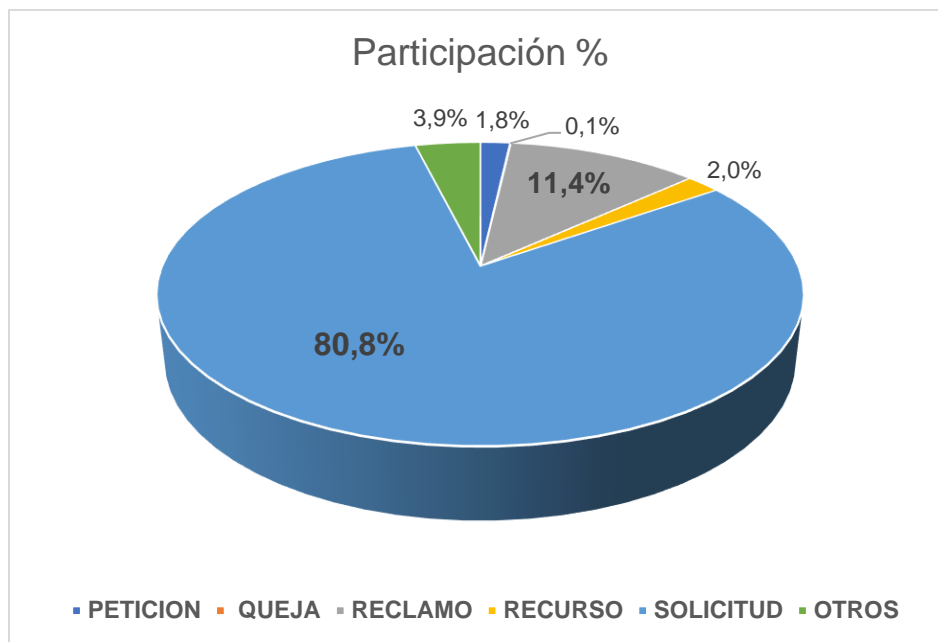


El total de requerimientos registrados para el corte acumulado a diciembre de 2021 asciende a 534.799 registros en el sistema de información Comercial de la EAAB-ESP. El comportamiento de las PQRS está focalizado en su orden así: Solicitudes, Reclamos y Peticiones.

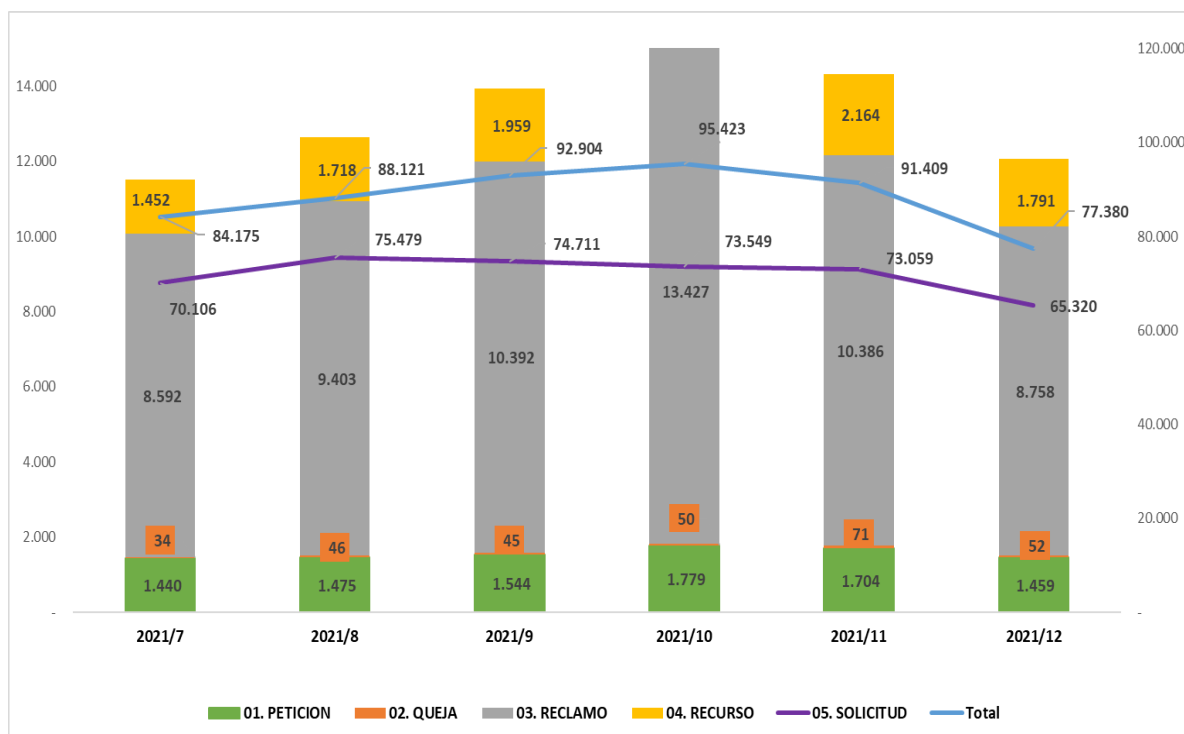
Los picos altos se evidenciaron en los meses de octubre, septiembre y noviembre respectivamente.

Las “Solicitudes” reúnen un peso de 81% sobre el total de registros, seguido por la tipología de “Reclamos” con una representación del 11%.

Tipo de PQRS	Total 2021	Participación %
PETICION	9.401	1,8%
QUEJA	298	0,1%
RECLAMO	61.185	11,4%
RECURSO	10.917	2,0%
SOLICITUD	432.224	80,8%
OTROS	20.774	3,9%
Total General	534.799	100,0%



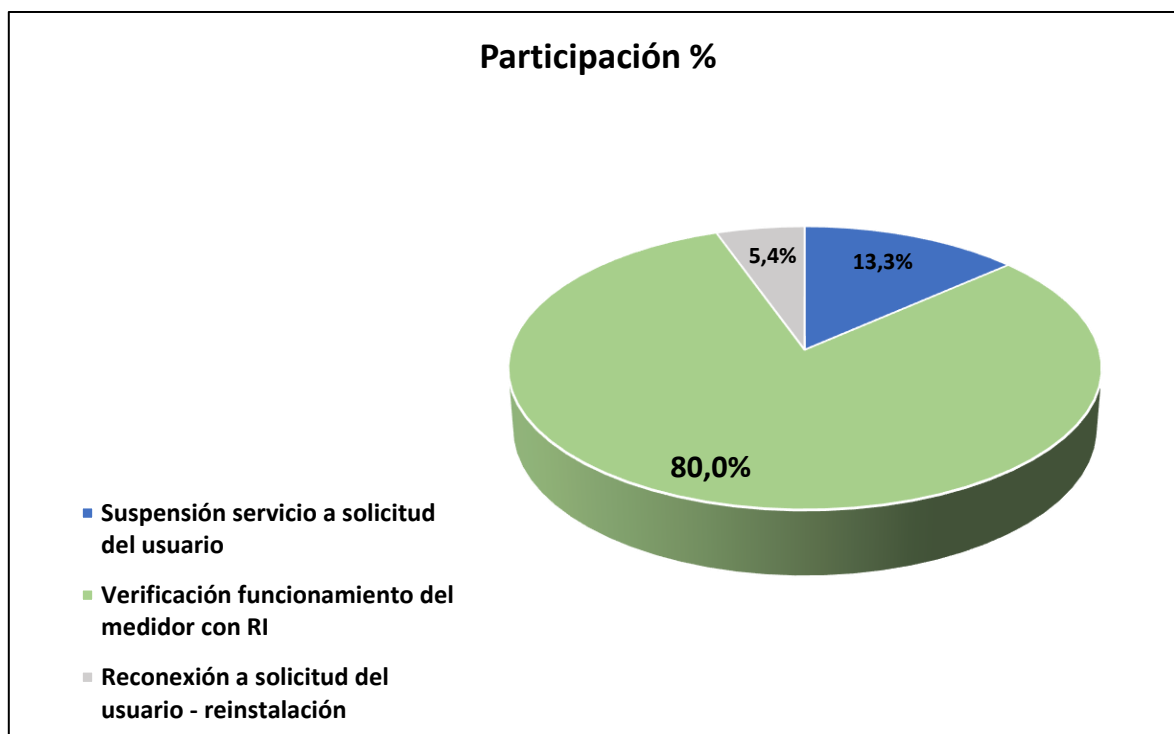
Análisis de PQRS



En la Gráfica anterior se evidencia que las reclamaciones tienen unos picos importantes en los meses de octubre, septiembre y noviembre respectivamente.

Peticiones

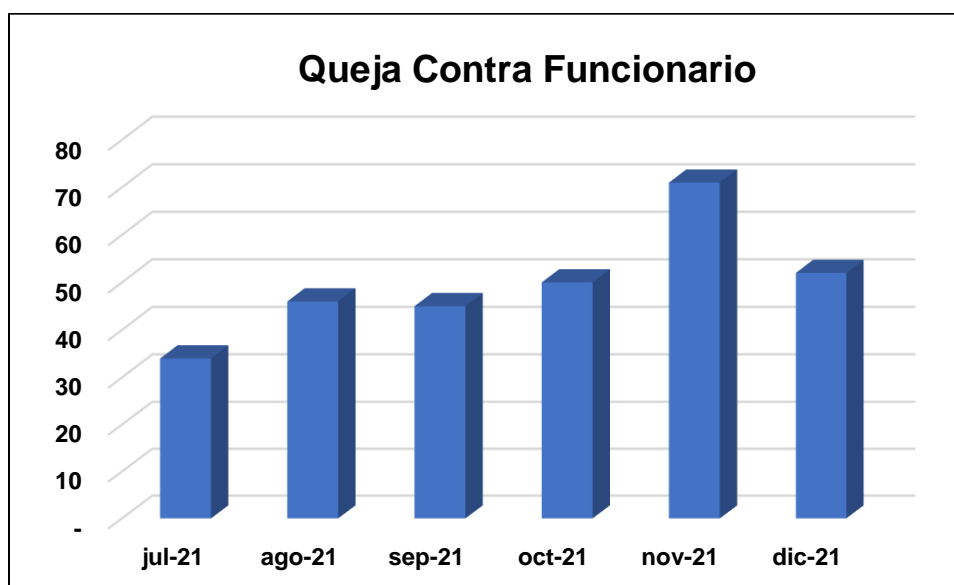
CLASES DE PETICIONES	2° Semestre 2021	Participación %
Solicitud aforo de alcantarillado	3	0,0%
Cancelación de solicitud	10	0,1%
Cambio condiciones del inmueble	5	0,1%
Reconexión/reinstalación por error de terreno	95	1,0%
Suspensión servicio a solicitud del usuario	1.255	13,3%
Verificación funcionamiento del medidor con RI	7.525	80,0%
Reconexión a solicitud del usuario - reinstalación	507	5,4%
Reinstalación servicio eliminación causal fraude	1	0,0%
Total general	9.401	100,0%



Para el segundo Semestre de 2021 la petición de mayor participación con el 80% fue **“Verificación funcionamiento del medidor con RI”**, seguido de **“Suspensión servicio a solicitud del usuario”** con el 13%.

Quejas

QUEJA	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total general
Contra la actuación de un funcionario	34	46	45	50	71	52	298

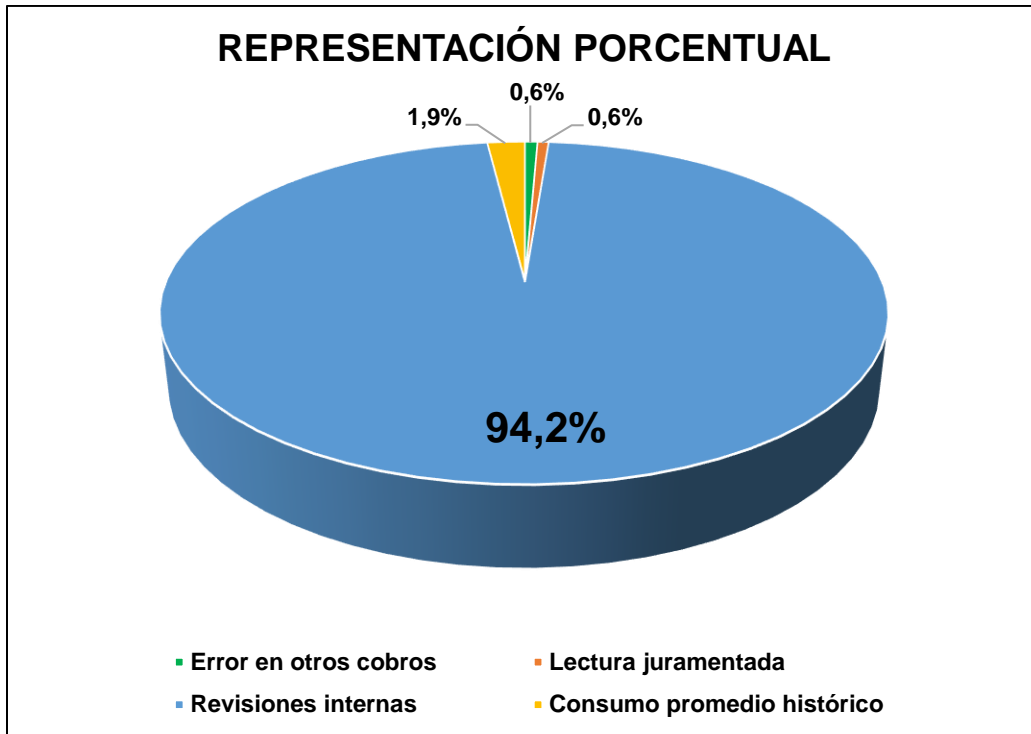


Las Quejas Contra funcionario en el 2º semestre del año 2021 tuvo un promedio mensual de 50 registros ingresados en el sistema de información Comercial de la EAAB, en la gráfica anterior se relaciona el comportamiento de julio a diciembre de 2021.

Reclamos

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS	2021	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL
Clase de uso	23	0,0%
Número de unidades hab y no hab	10	0,0%
Reclamación aforo alcantarillado	1	0,0%
Estrato con reliquidación (una vigencia)	19	0,0%
Error en otros cobros	395	0,6%

Lectura juramentada	351	0,6%
Reclamo por procedimiento RI y Medidor	8	0,0%
Doble cuenta contrato	77	0,1%
Reclamo por solidaridad del contrato	35	0,1%
Predio taponado y se factura	3	0,0%
Reclamo suspensión por mutuo acuerdo	19	0,0%
Predio sin facturar	17	0,0%
Reclamo por subsidios y contribuciones	1	0,0%
Desacumulación de Consumos	59	0,1%
Error de Lectura	51	0,1%
Verificación orientación/cruce de plumas	566	0,9%
Cobro alcantarillado inexistente	32	0,1%
Revisiones internas	57.653	94,2%
Reclamos por error en ejecución	255	0,4%
Reclamo por cambio de medidor Soacha	3	0,0%
Reclamo por cambio de medidor Bogotá	395	0,6%
Consumo promedio histórico	1.183	1,9%
Ajuste Tarifario Res CRA 936	28	0,0%
Reclamo por No conexión del servicio	1	0,0%
Total general	61.185	100,0%



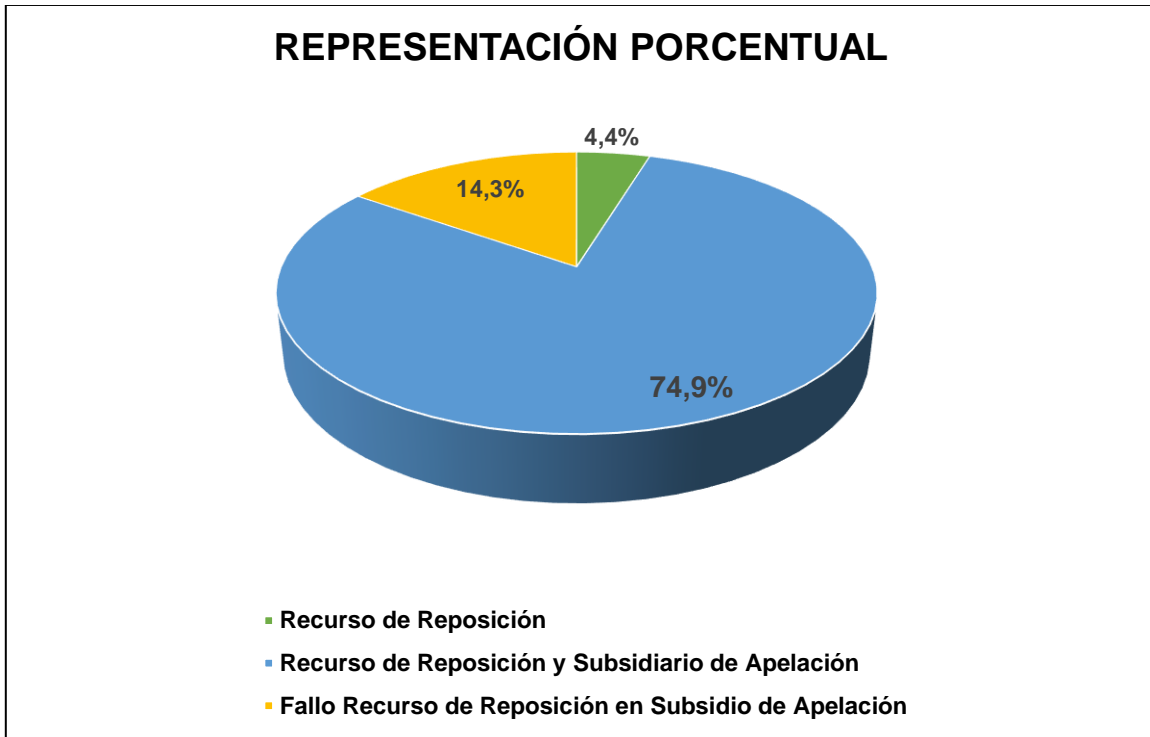
La tipología de Reclamos más relevantes se expone a continuación:

- Revisiones internas, con 57.653 registros, equivalente al 94,2% del total.
- Consumo Promedio Histórico, 1.183 registros, equivalente al 1,9% del total

Recursos

TIPOLOGÍA DE RECURSOS	2021	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL
Recurso de Reposición	882	4,4%
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	14.996	74,9%
Recurso de Apelación	75	0,4%
Recurso de Queja Interpuesta	597	3,0%
Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación	2.863	14,3%
Fallo SSPD Aclaratorio	37	0,2%
Fallo SSPD Revocatorio	18	0,1%

Fallo SSPD Recurso de Queja	557	2,8%
Fallo SSPD Apelación por Recurso de Queja	1	0,0%
Total general	20.026	100,0%

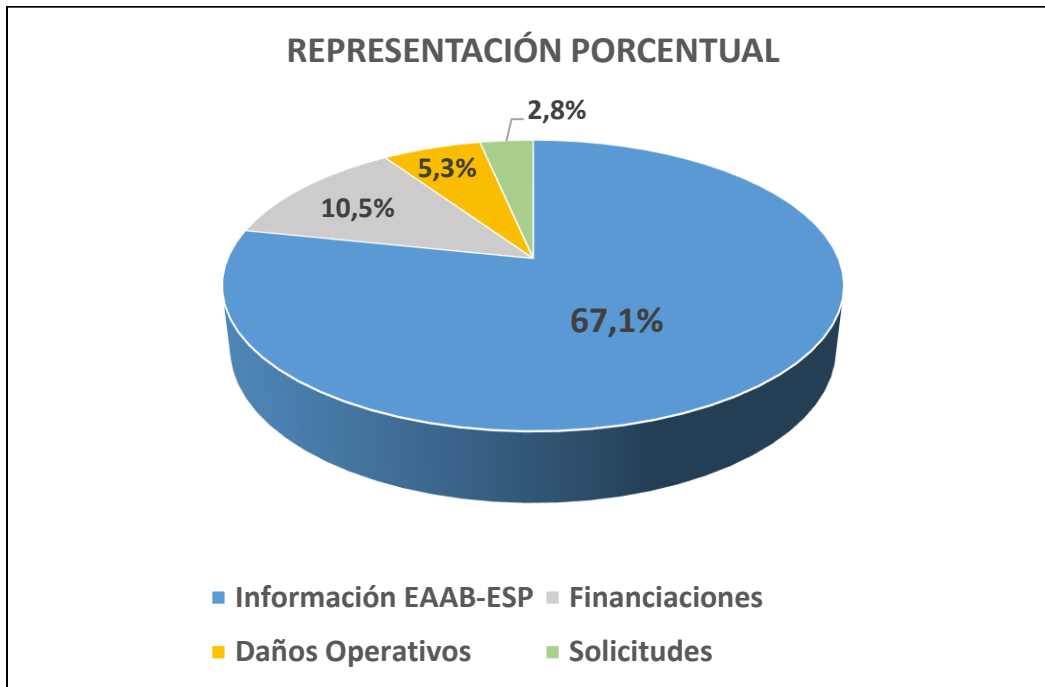


La tipología de Recursos más relevantes se expone a continuación:

- Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación, con 14.996 registros equivalente al 74,9% del total.
- Fallo Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación, con 2.863 registros equivalente al 14,3% del total.
- Recurso de Reposición, con 882 registros equivalente al 4,4% del total.

Solicitudes

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES	2021	REPRESENTACIÓN PORCENTUAL
Información EAAB-ESP	535.354	67,1%
Consultas	14.929	1,9%
Expedición	19.719	2,5%
Denuncias	2.293	0,3%
Actualización	19.199	2,4%
Financiaciones	83.710	10,5%
Venta de Servicios (v)	6.619	0,8%
Venta de Servicios (sv)	27.317	3,4%
Daños Operativos	41.967	5,3%
Solicitudes	22.611	2,8%
Revisión Inconsistencias	861	0,1%
Certificaciones	657	0,1%
Urbanizadores	13.442	1,7%
Vinculaciones Agua en Bloque	5	0,0%
Daños Comerciales	2.804	0,4%
Denuncia Contrato	5	0,0%
Pedidos Urbanizadores y Constructores	4.192	0,5%
Reclamos cobros a terceros	331	0,0%
Urbanismo	1.243	0,2%
Derechos Alta Prioridad	2	0,0%
Suspensión/Reconexión	1	0,0%
Total general	797.261	100,0%



La tipología de Solicitudes más relevantes se expone a continuación:

- Información EAAB-ESP, la cual tuvo una participación del 67,1%, con 535.354 registros.
- Financiaciones con 83.710 registros equivalente al 10,5% del total.
- Daños operativos con 41.967 registros equivalente al 5,3% del total
- Solicitudes con 22.611 registros equivalente al 2,8% del total

Análisis General

Las reclamaciones se presentan porque los usuarios consideran que hay inconsistencias en los valores facturados por diferentes motivos, los cuales en un gran porcentaje están asociados al consumo facturado, desviaciones significativas (altos y bajos consumos), consumos normales, incrementos en las tarifas de acueducto y alcantarillado, facturación por promedio, por imposibilidad de medición o investigación de desviaciones significativas, actualización de los parámetros de facturación (clase de uso, estrato, unidades habitacionales y no habitacionales), entre otros factores, que en algunos casos incrementan el valor que éstos han venido pagando.

Es importante resaltar que las reclamaciones se han incrementado también por los cambios en los hábitos de consumo de los usuarios, por las variaciones en los niveles de ocupación

y/o uso de los predios durante la pandemia, y las medidas adoptadas durante la emergencia económica declarada por el Gobierno Nacional, con el fin de mitigar el contagio del Covid-19, por lo que el consumo promedio en algunos usuarios ha presentado variaciones por aumento o disminución, de acuerdo con la actividad que se desarrolla en cada uno de los inmuebles, lo que ocasiona que los usuarios presenten reclamaciones al evidenciar estos cambios en la factura.

Así las cosas, el estado de emergencia y aislamiento preventivo obligatorio declarado por el Gobierno Nacional en el territorio colombiano asociado a la pandemia del Coronavirus (Covid-19), ha generado las siguientes situaciones excepcionales:

- Incremento de los altos consumos por cambio de hábitos en el sector residencial durante la pandemia.
- La imposibilidad de la Empresa para ingresar a algunos predios (predio solo o usuario no permite) con el fin de investigar las causas de las desviaciones significativas por cambios en los hábitos de consumo por parte de los usuarios, obliga a dar aplicación a lo establecido en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994.
- El aislamiento preventivo y obligatorio del personal operativo por casos de contagio del COVID-19, así como las vacantes del personal producto de los concursos de vinculación y ascenso, ha disminuido la capacidad operativa de la Empresa para ejecutar las investigaciones por desviaciones en el consumo.
- Adicionalmente, la no atención en la totalidad de los puntos de atención presencial y la Red CADE, con el propósito de prevenir la propagación del virus, ha incentivado la reclamación masiva a través de los canales virtuales como la línea 116 y la página Web, canales que son de más fácil acceso a los usuarios.
- Por último, más del 20% de las reclamaciones corresponden a usuarios que presentan consumo normal en su predio, y que hacen uso de su derecho de petición, las cuales terminan siendo no justificadas, o que reclaman por valores de deudas anteriores que no han sido objeto de pago de forma oportuna, o por cobros de bienes y servicios prestados por la Empresa, tales como: el cobro de suministro e instalación de medidor con sus accesorios, suspensiones, reconexiones, acometidas, independizaciones, financiaciones; intereses moratorios, entre otros.
- El retorno paulatino a la normalidad afecta el consumo promedio de los predios, por lo que se pueden presentar desviaciones de consumo, lo cual afecta la liquidación efectuada a estos predios facturados por promedio.

Estrategias Más Relevantes para Mitigar los Reclamos

- Sensibilización y capacitación a los funcionarios de atención presencial y a los funcionarios que atienden en la línea 116, para que se brinde una información más clara y comprensible a los usuarios, con el objetivo principal de atender de forma satisfactoria las inquietudes de los usuarios en el primer contacto con la Empresa.

- Por parte del área de Gestión Social de la EAAB, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, se efectúan talleres de facturación, normatividad, y tarifas, entre otros, a la comunidad de los diferentes barrios de la ciudad, con el acompañamiento de los líderes y presidentes de las juntas de acción comunal, con el fin de que los usuarios puedan establecer cuando procede interponer una reclamación a la Empresa.
- Apoyo por parte del área de informática para implementar herramientas informáticas con el ánimo de optimizar la operación como por ejemplo la automatización de modelos de respuesta de las PQR más recurrentes

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 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.

También se tiene establecido la capacitación a los funcionarios en temas de cultura de servicio al ciudadano

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 pasar 4 trámites que se realizan de forma "Presencial" a realizarse "en Línea", existe el compromiso divulgar interna y externa de beneficios de las acciones de racionalización en los trámites, la entidad hizo divulgación al interior mediante diferentes canales como el informativo diario, carteleras virtuales entre otros, como externamente como la página web y diferentes medios de comunicación masiva, ver documento **anexo 5**

4.5.1_Soporte_Divulgación_Beneficios_de_los_tramites_en_línea_externos_sept_2021_1

4.5.1_Soporte_Divulgación_Beneficios_de_los_tramites_en_línea_sept_2021_1

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.

Anexos: 6 Documentos relacionados