

NOMBRE DEL INFORME

Tipo de informe:

Informe de Ley

Seguimiento

<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

IDI del PAA:

40

Consecutivo:

1050001-2024-0080

Dirigido a

Dr. ALEX FABIAN SANTA LÓPEZ, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Dra. ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ, Directora de Apoyo Comercial
Dr. JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA, Director de Servicios Administrativos.
Dr. PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Dra. SANDRA LUCÍA VIRGÜEZ RODRÍGUEZ, – Directora de Planeación y Control de Resultados Corporativos
Dra. JENNY MARITZA GAMBOA BAQUERO, Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa
Dr. MAURICIO JIMENEZ ALDANA, Director Red Matriz Acueducto
Dra. ALEXANDRA RODRÍGUEZ ENRÍQUEZ, Directora Tesorería

Nombre Auditor Líder

María Nohemí Perdomo Ramírez

Nombres del Equipo Auditor

Carlos Henry Tellez Mora

Fanny Cárdenas Gómez

Fecha: 29-02-2024

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS	3
4. PROCESOS O ÁREAS PARTICIPANTES	4
5. DESARROLLO DEL INFORME	4
5.1 Desarrollo del seguimiento	4
5.1.1 Información Inicial	5
5.1.1.1 Procedimientos	5
5.1.1.2 Matriz de Riesgos	8
5.1.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones	11
5.1.3 Puntos de Atención Presencial	18
5.1.4 Medios de Atención No Presencial	20
5.1.5 Dificultades en desarrollo del seguimiento	34
5.2 Comunicaciones de alertas tempranas	35
6. RESULTADOS	35
6.1 Fortalezas	35
6.2 Seguimientos a observaciones y recomendaciones anteriores	35
6.3 Observaciones producto del seguimiento	36
6.4 Recomendaciones producto del seguimiento	38

1. OBJETIVO

Evaluar si la atención de peticiones ¹, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos y grupos de interés se ha realizado en conformidad con la normatividad vigente.

2. ALCANCE

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones, quejas y reclamos originadas a través de los diferentes canales de atención de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el segundo semestre de 2023, así como la existencia y funcionalidad tanto de un enlace en la página WEB de la Empresa de fácil acceso a los ciudadanos, como puntos de atención a la ciudadanía para que estos realicen sus peticiones.

3. CRITERIOS

- CAPITULO VII DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”
- Ley 1755 de 2015 “*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*”
- 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*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el 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*”.
- Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”
- Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2024
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

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.”

- Procedimiento “Atención y Trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 03.
- Procedimiento “Atención Usuarios Preferenciales”. Código MPMU0502P, Versión 02.
- Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P.
- Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, Versión 01, MPML0101P.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”. Código MPFF0404P, Versión 04.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera etapas Prejurídica y Persuasiva”. Código MPFF0417P, Versión 05.
- Procedimiento “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 03.

4. PROCESOS O ÁREAS PARTICIPANTES

- Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
- Dirección de Apoyo Comercial
- Dirección de Servicios Administrativos.
- Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos
- Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa

5. DESARROLLO DEL INFORME

5.1 Desarrollo del seguimiento

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 otras disposiciones, tiene como objetivo mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, por lo que en el artículo 76 de esta ley asigna a la Oficina de Control Interno y Gestión la responsabilidad de realizar seguimientos semestrales relacionados con la atención de peticiones y de informar los resultados a la administración de la entidad.

El propósito principal del presente informe es consolidar un ambiente de control efectivo en la atención de peticiones dentro de la Empresa, los resultados obtenidos se basan en lo evidenciado por la OCIG respecto de las peticiones registradas a través de los diversos canales de atención de la EAAB-ESP.

El informe incluye los resultados de la verificación realizada a las peticiones, quejas y reclamos efectuados por los diferentes canales de atención como son: call center, página WEB, puntos de atención al usuario y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el periodo comprendido del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta (3) aspectos relacionados con la atención de estas:

- I. Cumplimiento normativo: Trámite y respuesta de las peticiones conforme a la normatividad vigente.
- II. Coherencia: Respuesta de forma y de fondo a lo solicitado por el ciudadano.

- III. Tiempos de atención: Criterio de oportunidad o tiempos de respuesta adecuado, de acuerdo con lo establecido por el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Adicionalmente, se consideran aspectos como: la existencia de dependencias encargadas de la atención de peticiones al interior de la Empresa, disponibilidad de un enlace en la página WEB de fácil acceso para la radicación de PQR'S, 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.

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.

5.1.1 Información Inicial

Para el seguimiento de ley se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2024-0044, 1050001-2024-0045 y 1050001-2024-0047 del 2 de febrero de 2024, a la Dirección de Apoyo Comercial, a la Dirección de Servicios Administrativos, a la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa respectivamente y memorando interno 1050001-2024-0063 del 14 de febrero de 2024 a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, información relevante y detallada del subproceso de atención al usuario, relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención en el II semestre de 2023.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna mediante memorandos internos 3040001-2024-0237 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1451001-2024-0164 de la Dirección de Servicios Administrativos, 15300-2024-0168 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa y memorando 1210001-2024-0039 de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control.

Información solicitada con el fin de evaluar la metodología aplicada y la atención y trámite de los diferentes requerimientos de los ciudadanos, realizados a través de los diversos medios y canales de atención proporcionados por la Empresa y el resultado de la gestión, reflejado tanto en los silencios administrativos, en caso de haberse generado, como en las encuestas de percepción de los grupos de interés.

5.1.1.1 Procedimientos

Respecto a la atención, trámite y respuesta de PQR, la Empresa cuenta con los siguientes procedimientos:

M4MU0501P “Atención y trámite de PQR Comerciales”

El procedimiento identificado con el código M4MU0501P se actualizó a su versión 3 el 26 de enero de 2023. Su objetivo principal es “*Recepcionar y tramitar oportunamente todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos de carácter comercial presentados por los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa EAAB-E.S.P.*” y su alcance “*inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos conforme al canal de atención de preferencia del usuario y finaliza con la respuesta oportuna al usuario.*”, alcance que excluye la transversalidad de atención en temas no comerciales ya 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), los Instructivos Funcionales de Usuario (IFU) y otros procedimientos asociados.

En relac

ión a los Manuales de usuario, se realizaron validaciones específicas de su aplicación y funcionalidad para el proceso. Entre los Manuales de Usuario más representativos, se validaron los siguientes:

MUAC048 - "*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*": Documento guía para la tipificación o adecuado registro en el Sistema de Información Empresarial SAP, de los contactos o peticiones, quejas y reclamos realizados por los usuarios ante la Empresa.

MUAC 044 - "*Cubo PQR's*" y MUAC051 - "*Calidad PQR escritas*": Manuales que establecen pautas para la verificación de las PQR'S. Incluyen actividades de extracción de información, realización de muestreos para verificar la calidad de las respuestas escritas, análisis e identificación de problemas y la elaboración de informes dirigidos a las áreas responsables para retroalimentar los errores detectados.

En la política de operación No. 18 del mencionado procedimiento se establece que todos los funcionarios responsables del procedimiento deben realizar el autocontrol, según lo establecido en el MECI. Sin embargo, el procedimiento carece de claridad en cuanto a la forma de aplicar los controles y los resultados esperados, lo que puede generar ambigüedad y afectar la efectividad del autocontrol. Además, se observa que algunas actividades relevantes para el proceso no cuentan con controles asociados.

Un ejemplo de lo anterior se observa en la primera actividad contemplada en el procedimiento correspondiente a la recepción de las PQR por los diferentes canales de atención; donde no se tienen o hace mención de controles que contemplen tanto la veracidad de la información como la recepción, captura y adecuado registro del 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 crucial para una adecuada atención de la peticiones y extracción de información para la elaboración de informes y toma de decisiones.

Es importante destacar que el procedimiento actual es más detallado, lo que permite una ejecución uniforme de las actividades y controles. Además, incorpora nuevas actividades, como inspecciones internas virtuales, recepción y trámite de peticiones en lenguas nativas, denuncia del contrato de arrendamiento, entre otras.

MPMU0502P "*Atención Usuarios Preferenciales*"

El Procedimiento identificado bajo el código MPMU0502P, Versión 02, 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. En cumplimiento de las políticas del 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 describe las actividades realizadas por el grupo de atención a clientes preferenciales que van desde la generación de visitas a terreno, atención y trámite de PQR, inclusión y exclusión de usuarios preferenciales, seguimiento de la facturación, entre otras descritas.

MPMA0717P “Verificación de reclamos”

El procedimiento identificado con el código MPMU0717P, aprobado el 26 de marzo de 2019, se enfoca en el Servicio de Acueducto, específicamente en la Operación y Mantenimiento de Redes Menores de Acueducto. Este procedimiento detalla el proceso para atender reclamos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio de Acueducto, el cual inicia con la recepción de la PQR realizada por los diferentes canales de atención, verificación en terreno a los sitios afectados para confirmar, aclarar o corregir la información proporcionada por el usuario y termina con el trámite y respuesta de la PQR, lo que implica la creación y atención de avisos en el sistema de información empresarial y respuesta al usuario.

MPML0101P “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”

Para el Servicio de Alcantarillado se cuenta con el Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, Versión 01 (aprobado el pasado 04 de marzo de 2019). En el mismo se detalla la recepción de la petición, la ejecución de las actividades en terreno encaminadas a resolver el reclamo, no obstante, el cierre y respuesta al usuario no están explícitamente definidos.

MPFF0404P – Gestión Cobro de Cartera Etapa Coactiva

El Subproceso de "Gestión de Cuentas por Cobrar" dispone de dos (2) procedimientos destinados a la atención, trámite y respuesta de peticiones, quejas y reclamos. El primero, identificado con el código MPFF0404P y titulado "Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva", en su versión 4, aprobada el 05 de julio de 2023, tiene como objetivo gestionar el cobro coactivo de la cartera misional, incluyendo las obligaciones pendientes por concepto de acueducto, alcantarillado, aseo y otras obligaciones no misionales en favor de la Empresa.

El segundo procedimiento, identificado con el código MPFF0417P y titulado "Gestión de Cobro de Cartera en Etapas Prejurídica y Persuasiva", en su versión 05, aprobada el 19 de diciembre de 2023, se centra en la gestión de la cartera de usuarios con mora en el pago de servicios. Estos procedimientos delimitan las actividades necesarias para la recuperación de la cartera, que incluyen atención en ventanillas, organización de jornadas de atención al usuario, realización de videollamadas, entre otras acciones en pro de la atención al usuario.

MPFD02 – Recepción y Radicación de Documentos

Este último cuenta con los procedimientos “Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales” bajo el código MPFD0205P versión 02 y “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 03. 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 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.

5.1.1.2 Matriz de Riesgos

En la matriz de riesgos de los procesos Gestión Comercial y Gestión Financiera se encuentran riesgos de gestión y de corrupción asociados a la atención y respuesta de PQR's.

La matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial, actualizada con corte al 02 de junio de 2023, cuenta con el riesgo **R2-MPMU "Atender las PQRs sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley."**, para el cual tiene definidos cinco (5) controles a fin de evitar su materialización, descritos a continuación:

1. **Retroalimentar al personal de atención y trámite de PQR las incidencias presentadas con el fin de realizar acciones correctivas.**

Acciones: En el informe de gestión mensual de la División de Atención al Cliente se consolida la gestión realizada a la calidad de las PQR conforme a los criterios establecidos en el Manual de Usuario MUAC051 “Calidad PQR's Escritas” generando un reporte estadístico de las incidencias encontradas, el cual se retroalimenta al equipo de Analistas y Profesionales encargados de dar respuesta a las PQR para generar las acciones correctivas.

2. **Controlar la asignación de PQRs y cumplimiento de tiempos de respuesta conforme a la Ley.**

Acciones: El Tipificador de cada Zona asigna las PQR al personal de Atención al Cliente encargado de dar respuesta e informa al funcionario de Control Gestión para que realice el seguimiento a los tiempos a través del cuadro de control y seguimiento, con el fin de gestionar una respuesta de manera oportuna; así mismo la Dirección de Servicios Administrativos le informa al funcionario responsable de la respuesta de la PQR que hubo una devolución de esta para que realice la respectiva gestión.

Para complementar, el responsable de cada Zona debe verificar en CORI las salidas en estado "Revisión de Documentos" para remitirlas al funcionario designado y que este realice la gestión pertinente y el documento inicie de nuevo el flujo de correspondencia y así cumplir con la notificación al usuario.

3. **Garantizar la atención oportuna de la totalidad de las PQRs cuando se incremente significativamente la reclamación por parte de los usuarios.**

Acciones: En el evento que una zona en particular presente desbordamiento para la oportuna atención de las PQRs, solicitará apoyo a través de correo electrónico a los jefes de División de Atención al Cliente de las otras zonas y/o realizará programación de jornadas adicionales, previa autorización con el fin de disminuir el riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente.

4. Hacer control de calidad de la respuesta de PQRs SAPEI (Suministro de Agua Potable e Interconexión).

Acciones:

1) Antes de firmar la Carta Externa, el Profesional Especializado SAPEI revisa que se haya dado respuesta a la totalidad de las pretensiones.

2) Servicios Administrativos informa a la secretaria nivel 41 de la Dirección de Apoyo Comercial que generó la comunicación por el Sistema de Correspondencia CORI, de la existencia de una devolución para su gestión y el documento inicia de nuevo el flujo de correspondencia para cumplir con la notificación al usuario.

5. Realizar seguimiento para el cumplimiento de tiempos de respuesta de PQRs conforme a la Ley.

Acciones: El auxiliar administrativo nivel 32 del proceso SAPEI encargado del registro de las PQRs realiza seguimiento a los tiempos de respuesta a través del cuadro de control llamado "Gestión Correspondencia SAPEI" con el fin de gestionar una respuesta a la PQR de manera oportuna.

La ejecución de estos controles se encuentra actualizada y documentada en el procedimiento MPMU0501P; excepto en el control definido para el riesgo "5. Realizar seguimiento para el cumplimiento de tiempos de respuesta de PQRs conforme a la Ley". Esto se debe a que la actividad de control mencionada en el procedimiento no se ajusta a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia indicados por los responsables del proceso.

A pesar, que en la Matriz de Riesgos se indique que se encuentra documentado el control, las actividades relacionadas para este no corresponden al control de calidad de las respuestas o cumplimientos de tiempos de atención de una PQR del servicio (SAPEI).

Por otra parte, en la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial se cuenta con un riesgo de corrupción con código **R6-MPMU** correspondiente a "**Realizar una modificación injustificada de los parámetros facturables en el Sistema Integrado Empresarial (SIE) por parte de los funcionarios para beneficio propio o de un tercero, teniendo en cuenta los trámites tales como, cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público y cambios en la factura de servicio público.**".

Para mitigar la materialización del riesgo el área encargada planteo cuatro (4) controles:

- **MPMU-CP25:** Realizar seguimiento a las visitas de infiltraciones producto de la atención de una PQR con el fin de verificar la existencia de dicha fuga.
- **MPMU-CP26:** Validar si existe un soporte que justifique el bloqueo de la partida en el Sistema de Información Empresarial.

- **MPMU-CP27:** Validar si existe un soporte que justifique los ajustes de facturación de acuerdo con lo establecido en el Manual de ajustes.
- **MPMU-CP28:** Validar los soportes de las solicitudes de los usuarios sobre la actualización de parámetros facturables tales como: clase de uso, estrato y nomenclatura.

Controles de ejecución mensual y cuyos resultados son plasmados en los informes de gestión de las Divisiones de Atención al Cliente de cada una de las zonas de servicio.

Zona * Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Promedio
Zona 1	17,9	23,8	15,8	44,2	21,2	24,6%
Zona 2	0	0	0	0,27	47,50	9,6%
Zona 3	100	100	100	100	100	100,0%
Zona 4	0	0	0	0	18,60	3,7%
Zona 5	100	100	100	0	100	80,0%
Promedio mensual	43,6%	44,8%	43,2%	28,9%	57,5%	43,6%

Tabla 1 – Verificación Control MPMU-CP25

Al verificar la ejecución de estos controles, se observó que el seguimiento a las infiltraciones descrito en el control con código MPMU-CP25 presenta un cumplimiento del 43,6% debido a que en algunos meses la zona no realiza el control o lo realiza de manera parcial (véase tabla 1), debido a la falta de personal operativo según lo indicado en los informes. En relación a esta situación, se formula la observación 1 para subsanar y mitigar la probabilidad de materialización del riesgo.

En relación a la verificación efectuada a la matriz de riesgos del proceso de Gestión Financiera, estructurada y publicada el 16 de diciembre de 2022 en el fileservidor de la Dirección de Calidad y Procesos, se observó que incluye un riesgo de gestión en relación al trámite y respuesta de PQR a cargo de la Dirección Jurisdicción Coactiva, de ahora en adelante (DJC) en este informe, identificado con el código **R9-MPFF** correspondiente al evento **“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”**. Para mitigar este riesgo se estableció el control descrito a continuación:

MPFF-CP40: Realizar el seguimiento de las PQR’s analiza cada caso y lo asigna al funcionario competente para dar respuesta

Control del cual se evidencia su correcta ejecución y seguimiento por medio de un archivo de Excel. Este control consiste en remitir al coordinador para que revise y apruebe la respuesta proyectada de las peticiones recibidas por los funcionarios. Una vez aprobadas, se carga la respuesta de estas peticiones en el aplicativo de Gestión Documental (CORI). A su vez el profesional encargado del seguimiento valida la trazabilidad de cada PQR desde el momento de la radicación hasta el cargue de la respuesta en CORI, controlando y validando que se cumplan los términos de ley.

5.1.1.3 Sanciones o Multas por Silencios Administrativos

Mediante memorando interno 15300-2024-0168 del 07 de febrero de 2024, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa informó a la OCIG respecto a la inexistencia de

sanciones o multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR para el transcurso del II semestre de 2023 e informa los resultados de la gestión de aquellos casos para los cuales el usuario ha continuado con la reclamación en otras instancias; estos, se ven reflejados en aquellos casos en los cuales la SSPD ya ha tomado una decisión, bien sea en la etapa de investigación, ordenando el archivo de la actuación o revocación de la decisión adoptada.

DECISIÓN FAVORABLE			
MES	RESOLUCIÓN ORDENA ARCHIVO	RESOLUCIÓN REVOCA SAP	TOTAL MES
JULIO	1	-	1
AGOSTO	6	-	6
SEPTIEMBRE	2	-	2
OCTUBRE	1	-	1
NOVIEMBRE	9	-	9
DICIEMBRE	10	-	10
Total	29	-	29

Tabla 2 – Resoluciones decisión favorable

DECISIÓN DESFAVORABLE							
MES	FALTA DE RESPUESTA	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	PETICIÓN NO RADICADA EN LA EAAB	FALTA DE RESPUESTA DE FONDO	RESOLUCIÓN REVOCA ARCHIVO	TOTAL MES
JULIO							0
AGOSTO							0
SEPTIEMBRE							0
OCTUBRE			1				1
NOVIEMBRE			1				1
DICIEMBRE							0
Total	0	0	2	0	0	0	2

Tabla 3 – Resultado decisión desfavorable

5.1.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

El total de las PQR recibidas por la Empresa se encuentra en dos sistemas: 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 la página del SDQS hoy en día llamado Bogotá Te Escucha.

En el segundo semestre de 2023 se generaron 453.133 contactos en el Sistema de Información Empresarial SAP relacionados con PQR'S. (véase tabla 4), a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG

Medio de radicación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total x Medio
01. CARTA	11.917	14.451	13.730	13.602	12.549	11.087	77.336
02. TELEFONO	21.279	20.929	22.747	24.931	22.489	19.457	131.832
48. VERBAL	42.351	43.249	42.905	41.717	38.955	34.788	243.965
Total x Mes	75.547	78.629	79.382	80.250	73.993	65.332	453.133

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

Estos contactos se registran 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*”, (véase tabla 5) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y dar trámite oportuno de acuerdo a la clase del contacto realizado.

Clase de contacto	MEDIO DE RADICADO			Total x Mes
	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	
01. Información EAAB-ESP	15.529	99.818	97.608	212.955
02. Consultas	2.687	192	8.637	11.516
03. Expedición	218	589	26.019	26.826
04. Denuncias	7	94	203	304
05. Actualización	4.158	407	8.474	13.039
06. Financiaciones	1	2.327	35.934	38.262
07. Peticiones	33.653	2.891	20.296	56.840
08. Venta de Servicios (v)	1.020	290	643	1.953
09. Derechos Constitucionales	6			6
10. Venta de Servicios (sv)	259	4.921	9.706	14.886
11. Daños Operativos	63	14.576	3.443	18.082
12. Quejas	243	50	51	344
13. Solicitudes	555	4.848	7.880	13.283
14. Derechos Alta Prioridad	46		1	47
15. Revisión Inconsistencias	1.428		195	1.623
16. Certificaciones	186		306	492
17. Urbanizadores	1.599		5.188	6.787
19. Reclamos Ventas Servicios	826		11	837
20. Vinculaciones Agua en Bloque			1	1
21. Reclamos Parámetros	55		74	129
23. Daños Comerciales	138	793	1.323	2.254
3002. Quejas Aseo	1			1
3003. Solicitud Aseo			18	18
3006. Información-Aseo	493		6	499
3007. Reclamos Aseo	1		2	3
31. Cobros inoportunos	2		1	3
32. Pedidos Urbanizadores y Constructores	28		1.700	1.728
33. Reclamos cobros a terceros	57	36	291	384
34. Vía Gubernativa	13.079		70	13.149
35. Silencios	208			208
36. Urbanismo	424		849	1.273
37. Acciones Constitucionales	124		7	131
39. Depuración Cartera			26	26
45. Consulta Coactivo			11.329	11.329

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG

Clase de contacto	MEDIO DE RADICADO			Total x Mes
	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	
48. Recuperación Consumos	113		3.623	3.736
49. Recuperación Consu,	129		50	179
Total x Medio	77.336	131.832	243.965	453.133

Tabla 5– Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

De acuerdo con 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	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
01. USAQUEN	18.354	25.048	53.167	96.569
02. CHAPINERO	3.121	4.330	4.892	12.343
03. SANTA FE	1.520	1.844	3.572	6.936
04. SAN CRISTOBAL	2.758	5.601	12.770	21.129
05. USME	1.792	3.339	7.795	12.926
06. TUNJUELITO	1.851	1.906	4.604	8.361
07. BOSA	2.525	7.388	14.544	24.457
08. KENNEDY	5.746	13.744	20.908	40.398
09. FONTIBON	3.436	5.516	7.535	16.487
10. ENGATIVA	6.503	12.765	20.478	39.746
11. SUBA	9.318	16.324	23.211	48.853
12. BARRIOS UNIDOS	2.462	3.761	5.536	11.759
13. TEUSAQUILLO	2.602	3.559	5.299	11.460
14. LOS MARTIRES	1.732	1.779	4.163	7.674
15. ANTONIO NARIÑO	1.192	1.669	3.260	6.121
16. PUENTE ARANDA	2.958	4.755	7.730	15.443
17. CANDELARIA	467	508	855	1.830
18. RAFAEL URIBE	2.801	4.402	12.793	19.996
19. CIUDAD BOLIVAR	3.494	6.255	18.395	28.144
21. SOACHA	2.666	7.263	12.383	22.312
22. GACHANCIPA	37	76	73	186
26. TOCANCIPA	1	2	3	6
Total por Localidad	77.336	131.832	243.965	453.133

Zona \ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Mes
Cuenta Colectiva		12	1			1	14
Urbanizadores	14	10	24	12	14	13	87
ZN01	15.518	15.710	16.127	15.849	15.027	13.491	91.722
ZN02	11.576	13.237	12.634	13.104	11.814	10.763	73.128
ZN03	20.104	20.480	21.652	21.380	21.169	17.190	121.975
ZN04	14.383	14.916	15.291	15.324	13.166	11.769	84.849
ZN05	13.952	14.264	13.653	14.581	12.803	12.105	81.358
Total por Zona	75.547	78.629	79.382	80.250	73.993	66.232	453.133

Zona \ Mes	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
Cuenta Colectiva			14	14
Urbanizadores	27	1	59	87
ZN01	18.019	27.922	45.781	91.722
ZN02	13.988	23.188	35.952	73.128
ZN03	23.111	34.411	64.453	121.975
ZN04	12.244	20.316	52.289	84.849
ZN05	9.947	25.994	45.417	81.358
Total por Zona	77.336	131.832	243.965	453.133

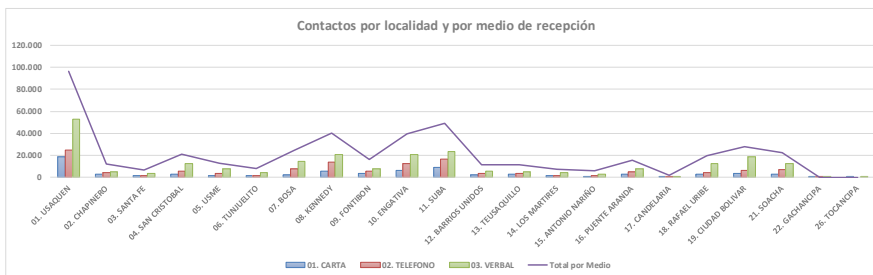
Control

453.133
Cantidad Total de Contactos

77.336
Contactos Medio Escrito

243.965
Contactos Medio Verbal

131.832
Contactos Medio Telefónico



Cuadro de Control 1– Cantidad de Contactos por canal de recepción, zona, localidad y mes de generación
Fuente: Informe OCIG

De lo anterior cabe resaltar que en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP, solo se registran las PQR'S de carácter comercial, es decir de usuarios que poseen una cuenta contrato y se les factura de manera mensual o bimestral, mientras que por el aplicativo de correspondencia (CORI) se reciben tanto las de carácter comercial como particular.

En cuanto a las PQR's radicadas de manera escrita ante la Empresa estas quedan registradas a través del aplicativo de correspondencia (CORI) y se asignan de acuerdo con las responsabilidades de cada área. De acuerdo con lo anterior, registrando un total de 107.378 oficios en el período comprendido de julio a diciembre de 2023 (véase Tabla 6– Gráfico 1). De los 107.378 oficios radicados, 11,144 fueron considerados informativos para la EAAB, de los cuales 3,927 fueron atribuidos a la Gerencia de Servicio al Cliente y 7,217 a otras gerencias dentro de la empresa.

Asimismo, se asignaron para su trámite a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente un total de 83.089 requerimientos, mientras los restantes 24.289 se asignaron a otras áreas de la EAAB-ESP.

Radicados II Semestre 2023		
Mes	Cantidad	%
Julio	17.244	16,06%
Agosto	20.096	18,72%
Septiembre	18.748	17,46%
Octubre	18.660	17,38%
Noviembre	17.425	16,23%
Diciembre	15.205	14,16%
Total radicados	107.378	100%

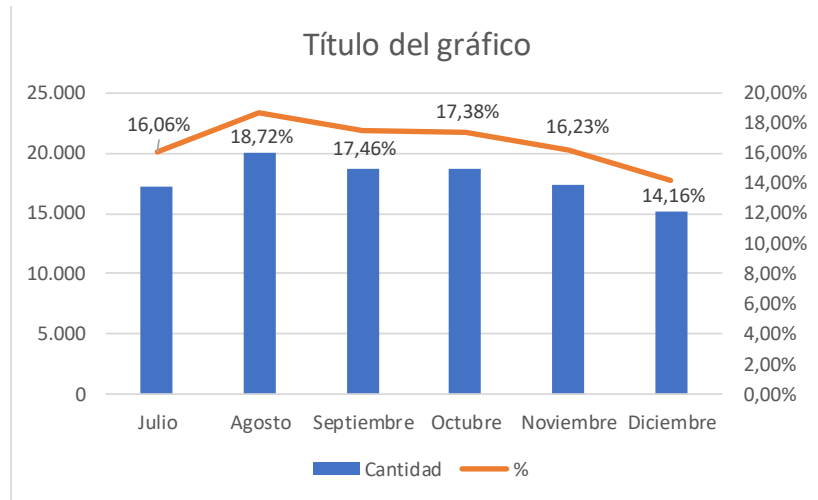


Tabla 6 - Gráfico 1 – Consolidado Radicados por CORI segundo semestre 2023
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los 83.089 oficios correspondientes a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa:

Referencia de Respuesta:

- De 71.198 oficios, se ha observado que la respuesta de salida está correctamente referenciada con el radicado de entrada. Esto representa un porcentaje del 85,69% del total de oficios asignados.

Oficios Informativos:

- Se han identificado 3.927 oficios de carácter puramente informativo.

Oficios sin Respuesta Referenciada:

- Los restantes 7,964 oficios asignados a esta Gerencia carecen de respuesta referenciada en el sistema de correspondencia y no presentan observaciones. Este dato representa el 7,41% del total de oficios.

De acuerdo con lo anterior, se observa que del total de oficios radicados mediante el aplicativo de correspondencia CORI para la mencionada Gerencia, se tienen correctamente referenciados el 85,69% de los oficios, mientras que el 4,72% no requieren respuesta, para un total de 90,41% de oficios con trazabilidad del trámite. No obstante, al no alcanzar el 100%, se evidencia la necesidad de implementar controles por parte de las áreas generadoras que aseguren la correcta referencia entre la entrada y la salida de peticiones, quejas y reclamos en el sistema de correspondencia y cierre de los oficios asignados a través del aplicativo de correspondencia. Aunque estos oficios poseen respuesta, no se encuentran correctamente relacionados. La anidación de la entrada con

la salida proporciona la trazabilidad de la atención de los requerimientos y permite hacer control sobre los oficios que requieren respuesta.

Adicional a lo ya expuesto, la Oficina de Control Interno y Gestión en el marco del seguimiento, revisó la cantidad de PQR's radicadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), también denominado Bogotá Te Escucha, evidenciando que en el período de julio a diciembre de 2023 se recibió un total de 2.238 peticiones para la EAAB-ESP, según se presenta en la siguiente tabla por tipología. (véase tabla 7).

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
CO: Consulta	21	12	6	7	10	4	60
DG: Derecho de Petición - General	77	92	88	87	106	68	518
DI: Derecho de Petición - Información	9	8	5	6	5	6	39
DP: Derecho de Petición - Particular	183	158	133	117	151	114	856
Q: Queja	90	71	62	36	45	40	344
RE: Reclamo	107	59	43	25	28	44	306
S: Solicitud	24	8	21	19	13	16	101
SU: Sugerencias	5	3	3		3		14
Total por mes	516	411	361	297	361	292	2.238

*Tabla 7– Cantidad de Radicados mediante el SDQS
Fuente: Dirección Servicios Administrativos*

De las 2.238 peticiones generadas a través del SDQS y radicadas en CORI, se tiene trazabilidad del 88,69% de las peticiones al constatar que 2.028 de estas cuentan con un radicado de respuesta y un oficio registrado como informativo. Sin embargo, el 9,38% restante (210 peticiones) carecen de un registro de respuesta asociado.

A continuación, se detallan los radicados realizados en el segundo semestre de 2023 en la página del SDQS discriminando las peticiones de tipo comercial (véase tabla 8) y las peticiones de tipo no comercial (véase tabla 9), indicando la cantidad de oficios de salida correctamente referenciados en el sistema de correspondencia a estas peticiones.

Radicados SDQS Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Dirección Gestión Comunitaria	1	1	100%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	25	12	48,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	9	8	88,89%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	11	10	90,91%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	31	30	96,77%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	12	11	91,67%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	2	2	100%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1	1	100%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	20	18	90,00%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	27	21	77,78%
División Atención al Cliente Zona 1	152	149	98,03%

Radicados SDQS Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
División Atención al Cliente Zona 2	122	116	95,08%
División Atención al Cliente Zona 3	97	97	100%
División Atención al Cliente Zona 4	117	115	98,29%
División Atención al Cliente Zona 5	128	127	99,22%
División Operación Comercial Zona 1	3	3	100%
División Operación Comercial Zona 2	3	3	100%
División Operación Comercial Zona 3	1	1	100%
División Operación Comercial Zona 5	1	1	100%
División Servicio Acueducto Zona 1	53	42	79,25%
División Servicio Acueducto Zona 2	53	49	92,45%
División Servicio Acueducto Zona 3	61	61	100%
División Servicio Acueducto Zona 4	53	52	98,11%
División Servicio Acueducto Zona 5	28	24	85,71%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	187	170	90,91%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	181	167	92,27%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	195	191	97,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	195	188	96,41%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	68	55	80,88%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	2	100%
Gerencia Zona 1	8	5	62,50%
Gerencia Zona 2	1	1	100%
Gerencia Zona 3	11	11	100%
Gerencia Zona 4	3	3	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	4	4	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	12	12	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	3	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	4	4	100%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	5	5	100%
Total general	1.890	1.775	93,92%

*Tabla 8– Cantidad de Radicados SDQS comerciales
Fuente: SDQS– Bogotá te Escucha*

En la tabla 9 se relacionan los oficios radicados que corresponden a otro concepto como, por ejemplo: solicitud de entes de control 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.

**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG

Radicados SDQS No Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	29	14	48,28%
Dirección Abastecimiento	5	4	80,00%
Dirección Asesoría Legal	1	1	100%
Dirección Bienes Raíces	56	38	67,86%
Dirección de Compras y Contratación	4	4	100%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	19	11	57,89%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	30	22	73,33%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	2	100%
Dirección Información Técnica y Geográfica	7	6	85,71%
Dirección Ingeniería Especializada	3	2	66,67%
Dirección Jurisdicción Coactiva	24	24	100%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	10	8	80,00%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1		0%
Dirección Red Matriz Acueducto	37	31	83,78%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	18	14	77,78%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	5	5	100%
Dirección Salud	1		0%
Dirección Saneamiento Ambiental	7	6	85,71%
Dirección Servicios Administrativos	7	7	100%
Dirección Servicios Electromecánica	1		0%
Dirección Tesorería	27	27	100%
División Salud Ocupacional	1		0%
Gerencia Ambiental	15	14	93,33%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	1	100%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	9	5	55,56%
Gerencia de Planeamiento	2	2	100%
Gerencia Financiera	1	1	100%
Gerencia General	1		0%
Unidad de Control Interno y Gestión	1		0%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	18	1	5,56%
Total general	348	253	72,70%

*Tabla 9– Cantidad de Radicados SDQS No comerciales
Fuente: SDQS– Bogotá te Escucha*

De acuerdo a lo observado en las tablas 8 y 9, de las peticiones, quejas y reclamos radicadas a través de la página del SDQS no se posee la traza de la respuesta a un total de 115 requerimientos de tipo comercial y 95 de tipo no comercial, lo que genera incertidumbre frente al hecho de si se presentó o no respuesta al requerimiento efectuado.

Por otra parte, considerando la necesidad de validar el trámite y las respuestas brindadas a los usuarios, se tomó en cuenta el universo de radicados a través de medios escritos, que equivale a 100.059 oficios. De estos 10.948 fueron categorizados por el área responsable como ‘No requieren respuesta’, lo que resultó en un total de 89.111 oficios agrupados en 29 tipos de solicitudes. Sin embargo, dado el volumen significativo de información, el grupo auditor optó por revisar aquellas peticiones que involucraran múltiples salidas asociadas a un solo radicado de entrada y que correspondiera a quejas y reclamos, lo que arrojó un total de 259 oficios seleccionados para el análisis.

Para garantizar una representación adecuada de los diferentes meses, se aplicó un enfoque de muestreo aleatorio simple estratificado, seleccionando una muestra específica correspondiente a los oficios recibidos durante el mes de julio. De esta manera, se obtuvieron 26 oficios como muestra a revisar, lo que permitirá examinar las características de los oficios recibidos en ese mes específico dentro de la muestra seleccionada.

Del análisis efectuado al trámite y respuesta de estas PQR se obtuvo el siguiente resultado:

Análisis de requisitos	Cumple	Incumple	Porcentaje de cumplimiento
Forma	26	0	100,0%
Contenido	26	0	100,0%
Tiempos de atención	26	0	100,0%
Firma Digital	4	22	15,4%
Cargue del oficio de respuesta	26	0	100,0%

Muestra	26
----------------	----

Tabla 10 – Categorías del Resultado de revisión de muestra
Fuente: OCIG

De acuerdo con lo anterior, del total de la muestra analizada, el 100% de la muestra cumple en forma, contenido, tiempos de atención, y cargue del oficio de respuesta en el aplicativo “CORI”.

Por otra parte, se identificó que el 84,6% del total de los oficios de respuesta remitidos a los usuarios no contaban con la firma digital correspondiente. De los resultados de esta verificación efectuada se realiza la observación 2 al final del presente informe.

5.1.3 Puntos de Atención Presencial

Con el objetivo de proporcionar un servicio más eficiente y una atención oportuna a nuestros grupos de interés y usuarios, la EAAB-ESP cuenta con múltiples puntos de atención presencial tanto propios como externos. Los puntos de atención al usuario de propiedad de la Empresa están distribuidos en diferentes puntos de la ciudad denominados (PAU), mientras que los puntos externos están ubicados en la red de Cades y Supercades.

A continuación, en la tabla 11 y 12 se presentan los horarios de atención, ubicación y sede de los diferentes puntos de atención al usuario de la Empresa y aquellos ubicados en la red de Cades y Supercades:

Zona	Sedes	Dirección	Horarios de Atención
1	Punto de Atención Pau Niza	Avenida Suba No. 118 -53	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
2	Punto de Atención San Diego	Avenida Carrera 7 #33-53-57	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
3	Punto de Atención Centro Nariño	Avenida Calle 24 No. 37 -15	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
4	Punto de Atención San Benito	Carrera 19 C No.55-64/72 sur	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
5	Punto de Atención UNISUR	Carrera 4 No. 28 -10 (Soacha)	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
5	Punto de Atención Centro comercial Soacha Parque	Carrera 7 No. 12 - 42 Local 258 (Soacha)	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm

Tabla 11 – Puntos de atención al usuario (PAU)
Fuente: www.acueducto.com.co

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.

Zona	Sedes	Dirección	Horarios de Atención
1	SUPERCAD SUBA	Calle 45 103B 90	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
1	CADE SERVITA	Calle 165 #7-39	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm
2	SUPERCAD CAD	AK 30 No. 25-90	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
2	SUPERCAD ENGATIVA	Tv 113b #66-54	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
4	SUPERCAD 20 JULIO	KR 5A 30C 20	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
4	SUPERCAD MANITAS	Carrera 18 L 70 B-50 SUR	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
4	CADE SANTA LUCIA	Av. Caracas No. 41B – 30 sur	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm
5	SUPERCAD BOSA	AC 57R SUR 72D 12	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
5	SUPERCAD AMERICAS	AK 86 43 55	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am

Tabla 12 – Puntos de Atención Red de Cades y SUPERCAD
Fuente: www.acueducto.com.co

El último viernes de cada mes la atención presencial en la RED CADE es de 7:00 a.m. a 12:00 m.

La red de CADES también cuenta con atención virtual a través del enlace <http://www.bogota.gov.co/cadevirtual/>

En cuanto a la radicación de peticiones escritas de manera presencial, se realiza únicamente en los siguientes puntos de atención:

Sede	Dirección	Horarios de Atención
Punto de Atención Pau Niza - Zona 1	Avenida Suba No. 118 -53	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Punto de Atención San Diego - Zona 2	Avenida Carrera 7 #33-53-57	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Punto de Atención Centro Nariño - Zona 3	Avenida Calle 24 No. 37 -15	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Subcentral de Santa Lucía - Zona 4	Av. Caracas No. 41 – 70 Sur	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Punto de Atención San Benito	Carrera 19 C No.55-64/72 Sur	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
UNISUR - Zona 5	Carrera 4 No. 28 -10 (Soacha)	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm

Nota: El último viernes de cada mes la atención presencial en los puntos propios de la EAAB, es de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Tabla 13 – Puntos de Atención presencial radicación escrita
Fuente: www.acueducto.com.co

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 de acuerdo con el Decreto 392 de 2015 y la Resolución 1157 de 2010 “*Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la EAAB-ESP*”, debe velar porque la EAAB-ESP, 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.

5.1.4 Medios de Atención No Presencial

La EAAB-ESP 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 último son: línea gratuita de atención telefónica o acualínea 116 o desde fuera de Bogotá marcando al 01-8000116-007 y a través de la página Web de la Empresa www.acueducto.com.co, menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Línea 116](#), es necesario tener en cuenta que la línea 116 no realiza refinanciamientos o independizaciones del servicio.

Del mismo modo, en la página Web de la Empresa www.acueducto.com.co, se cuenta con otros medios de atención a los cuales se puede acceder a través del menú > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#), en este menú se encuentran botones de acción o iconos que, al pulsarlos, redireccionan al servicio de chat, llamada telefónica, whatsapp y redes sociales como Facebook, X e Instagram (véase imagen 1).

[Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#)

Atención virtual



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

El encargado de realizar la medición de los resultados y cuantificar los indicadores de estos 3 medios adicionales, es el BPO & Contact Center Outsourcing ETB, quien mediante informe de gestión remitió los siguientes resultados respecto del segundo semestre del año 2023:

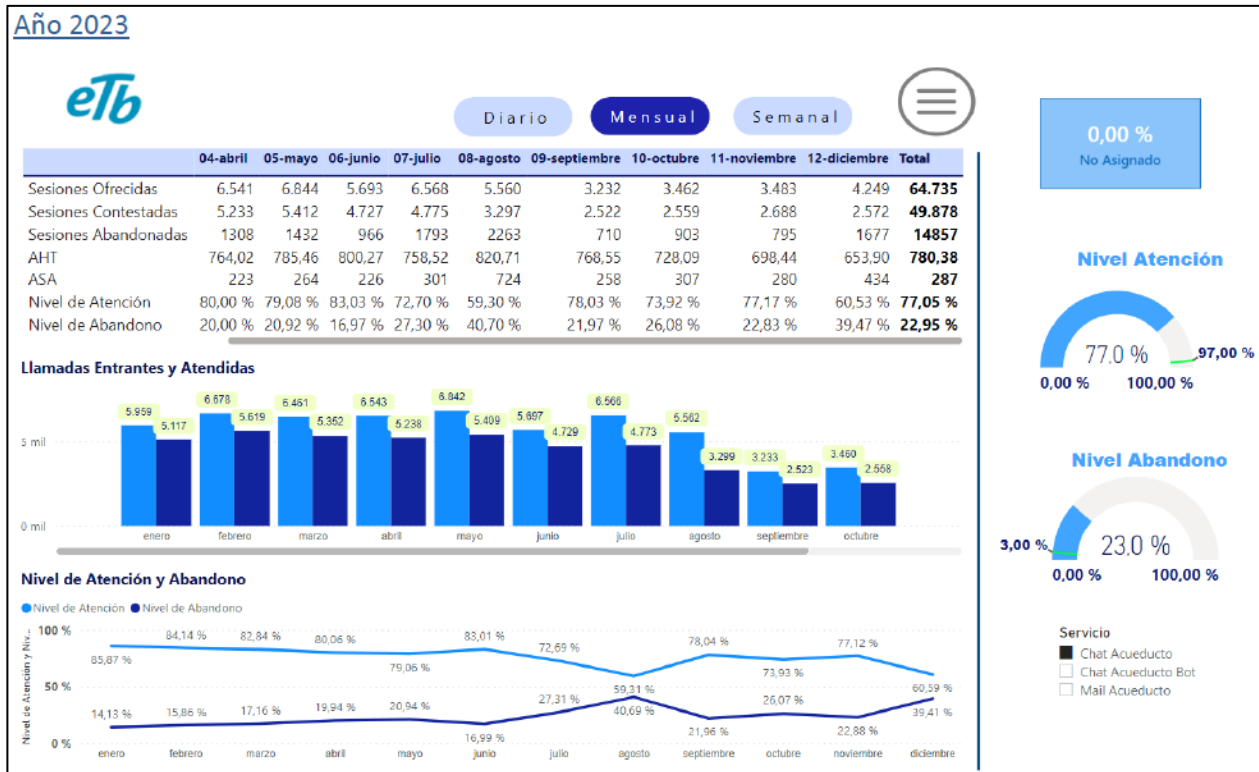
Resultados segundo semestre 2023 informe BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Del contenido del informe se encuentran los siguientes resultados a corte de diciembre de 2023:

- Generar una cultura de servicio llevando de mano la eficiencia y la calidad de cada gestión. Para fomentar esta cultura del servicio durante el segundo semestre de 2023 el BPO dio continuidad a los planes de acción de la operación orientados a reforzar los conocimientos en registro de la información completa y correcta del usuario, suministrar la información precisa y completa otorgando el número de aviso o contacto, refrescar y utilizar el hold, enfatizando también en generar actividades correlacionadas a los resultados de Speech Analytys con acciones en atención al cliente, explicación de facturación y gestión del tiempo.
- Se ha fortalecido y trabajado en el conocimiento de los agentes del Call Center con el fin de poder atender todas las llamadas sin necesidad de recurrir a contratación de nuevo personal o reemplazo del existente.
- Mejora en los tiempos y resultados a través de actividades transversales como:
 - Boletín diario: Se informaron los hallazgos evidenciados durante el día, dando a conocer información de valor para atacar y mitigar las oportunidades de mejora detectadas por parte de calidad.
 - Alarmas: Se dio a conocer los ítems críticos en cada uno de los segmentos, dependiendo de la precisión que se afecte:
PECUF: Precisión en el Cumplimiento de Funciones
PECNG: Precisión en la Gestión de Niveles de Servicio
PECCTO: Precisión en el Cumplimiento del Tiempo de Operación
 - Feedback efectivo: Se trabajó de la mano con las áreas funcionales de la operación los ítems con más afectaciones detectadas de manera individual.
 - Intervención focalizada: Se realizó el acompañamiento constante a los agentes recurrentes en afectaciones críticas o fallas de servicio, con el fin de identificar la causa raíz de las afectaciones, ya sean habilidades de servicio o de producto.
 - Seguimiento gestión: Se ejecutó el refuerzo a cada uno de los agentes nuevos para evitar afectaciones críticas que generen impacto en el indicador de calidad.
 - Actividades de refuerzo en proceso: Se trabajó refuerzos en las afectaciones críticas identificadas de manera inmediata.

Es importante precisar que se exprese en el informe la cantidad de funcionarios capacitados y los tiempos o fechas en las que se realizó dicha capacitación, de igual manera es importante indicar en cuanto mejoró mi actividad antes y después de la capacitación con el ánimo de verificar si la actividad fue efectiva. Al final del presente informe se realiza una recomendación en este aspecto.

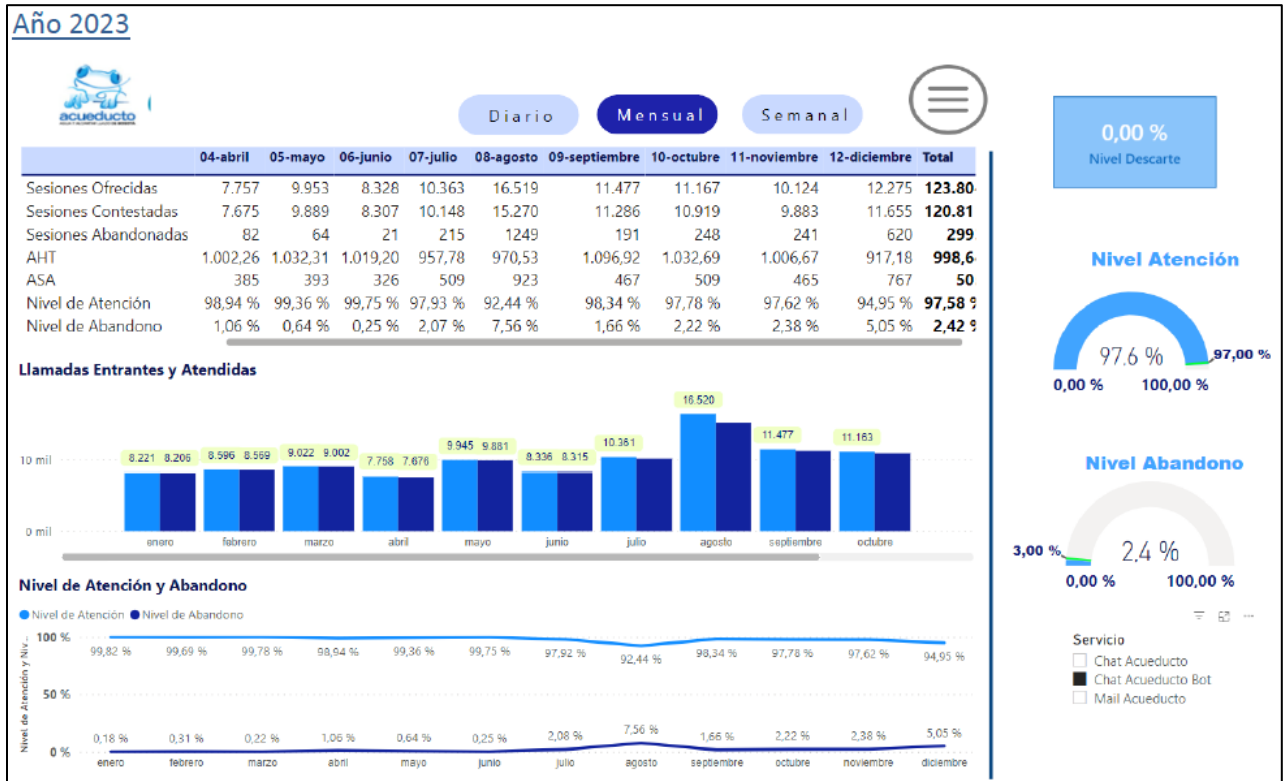
CUADRO DE CONTROL CHAT



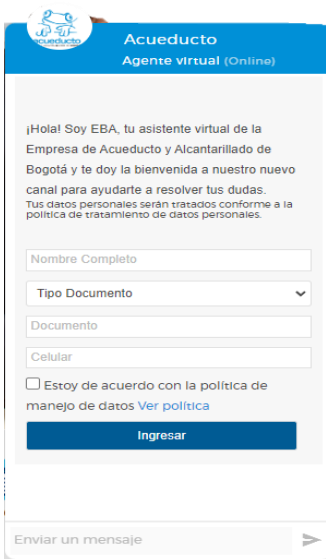
Cuadro de Control 2 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Al realizar la comparación del resultado promedio del indicador de nivel de atención del primer semestre de 2023 (82,41%) y el segundo semestre de 2023 (77%), se observa un decrecimiento en el nivel de atención del 5,41%.

CUADRO DE CONTROL CHATBOT – ASISTENTE VIRTUAL



Cuadro de Control 3 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB



El canal de atención Chatbot se habilitó a partir del 03 de enero de 2021, desde su apertura este ha denotado un incremento sustancial en la cantidad de sesiones ofrecidas por mes, pasando de un promedio mensual de sesiones de 940,6 en el año 2021 a 4271,6 en el año 2022 y presentando su mayor incremento en el año 2023 con 10.884 sesiones promedio por mes.

Este incremento en las sesiones promedio atendidas en el último año se debe a la implementación del Chatbot de manera adicional en Whatsapp ya que este servicio solo se encontraba a través del asistente virtual denominado EBA quien 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 información de la factura, duplicado de la factura, información de trámites, realizar pagos en línea, PQRS, información de cortes de agua e información de interés.

Para acceder al asistente virtual, este se encuentra ubicado en la parte inferior derecha de la ventana de la página WEB de la Empresa. www.acueducto.com.co


CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFONICA (CLICK TO CALL)



Cuadro de Control 4 - Indicador Servicio Clickto Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En lo que respecta al nivel de atención de 'Click to Call' o llamadas telefónicas realizadas a través de la página web de la empresa, podemos concluir que tiene un promedio de atención del 49.8% del total de llamadas recibidas, lo que evidencia un aumento en la tasa de abandono por parte de los usuarios del 50.2%, a pesar de que el BPO asignó un grupo de agentes de manera dedicada y disponible para atender este skill.

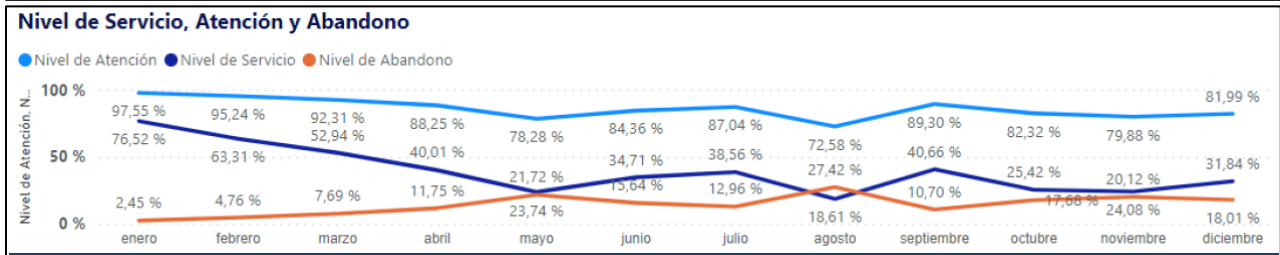
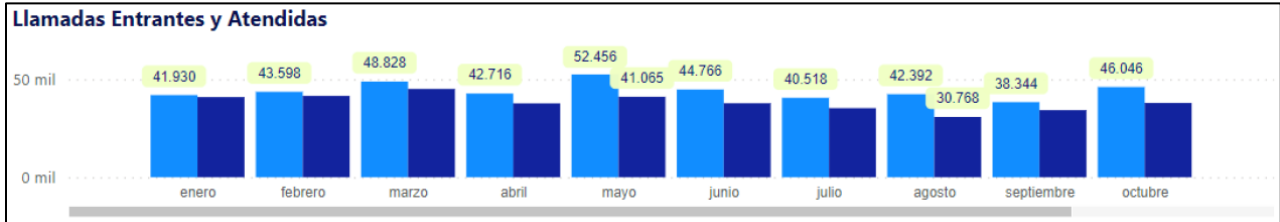
CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFÓNICA

Informe de Telefonía

Diario Mensual Semanal

Año 2023													
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Llamadas Ofrecidas	41.930	43.598	48.828	42.716	52.456	44.766	40.518	42.392	38.344	46.046	44.919	39.187	525.700
Llamadas Contestadas	40.901	41.523	45.072	37.695	41.065	37.765	35.268	30.768	34.242	37.903	35.880	32.130	450.212
Llamadas Abandonadas	1.029	2.075	3.756	5.021	11.391	7.001	5.250	11.624	4.102	8.143	9.039	7.057	75.488
Llamadas Umbral	32.085	27.600	25.848	17.091	12.455	15.540	15.624	7.890	15.589	11.703	10.816	12.479	204.720
AHT	517,59	535,67	545,91	548,46	558,30	517,74	547,22	578,06	536,42	548,94	550,47	552,95	544,07
ASA	32,62	64,61	102,76	162,72	325,98	234,87	187,93	419,71	160,18	277,00	299,59	247,26	202,70
Tiempo Abandono	148,98	167,91	206,14	237,32	358,06	377,16	323,40	445,00	227,26	282,46	317,51	318,67	323,34
Nivel de Servicio	76,52 %	63,31 %	52,94 %	40,01 %	23,74 %	34,71 %	38,56 %	18,61 %	40,66 %	25,42 %	24,08 %	31,84 %	38,94 %
Nivel de Atención	97,55 %	95,24 %	92,31 %	88,25 %	78,28 %	84,36 %	87,04 %	72,58 %	89,30 %	82,32 %	79,88 %	81,99 %	85,64 %
Nivel de Abandono	2,45 %	4,76 %	7,69 %	11,75 %	21,72 %	15,64 %	12,96 %	27,42 %	10,70 %	17,68 %	20,12 %	18,01 %	14,36 %
Asesores	87	93	89	79	76	82	75	78	91	82	82	91	156



Cuadro de Control 5 - Indicador Servicio Clickto Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Si bien el BPO de manera constante busca estrategias para mejorar las skills e indicadores, se evidencia una disminución en el índice de cumplimiento del canal de telefonía al comparar el promedio de nivel de atención del año anterior con el actual pasando de un promedio de 98.13% a 85,76%

Lo anterior indica la necesidad de investigar las razones detrás de este comportamiento atípico, especialmente durante el segundo semestre, donde tanto el nivel de atención como el servicio han experimentado una caída significativa. Fenómeno en particular con mayor aumento del nivel de abandono de las llamadas por parte de los usuarios, siendo los meses de mayo y agosto los más afectados, con un porcentaje del 21.72% y 27,42%, respectivamente, respecto del total de atención.

CUADRO DE CONTROL VIDEO LLAMADA



Cuadro de Control 6 - Indicador Servicio Video Llamada
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En relación con las video llamadas, al finalizar el mes de diciembre, no se cumplió con la meta esperada del 97%, ya que solo se alcanzó un nivel de atención del 70%. Este valor es casi igual al promedio mensual de atención del segundo semestre, que es 70,4%. Según el BPO ETB, la razón detrás de este bajo indicador obedeció a la falta de personal, ya que, según la evaluación del BPO ETB, se necesitarían 3 agentes para cumplir con el nivel deseado y solo se cuenta con un asesor fijo y uno cubriendo el break de almuerzos y descansos.

CUADRO DE CONTROL REDES SOCIALES

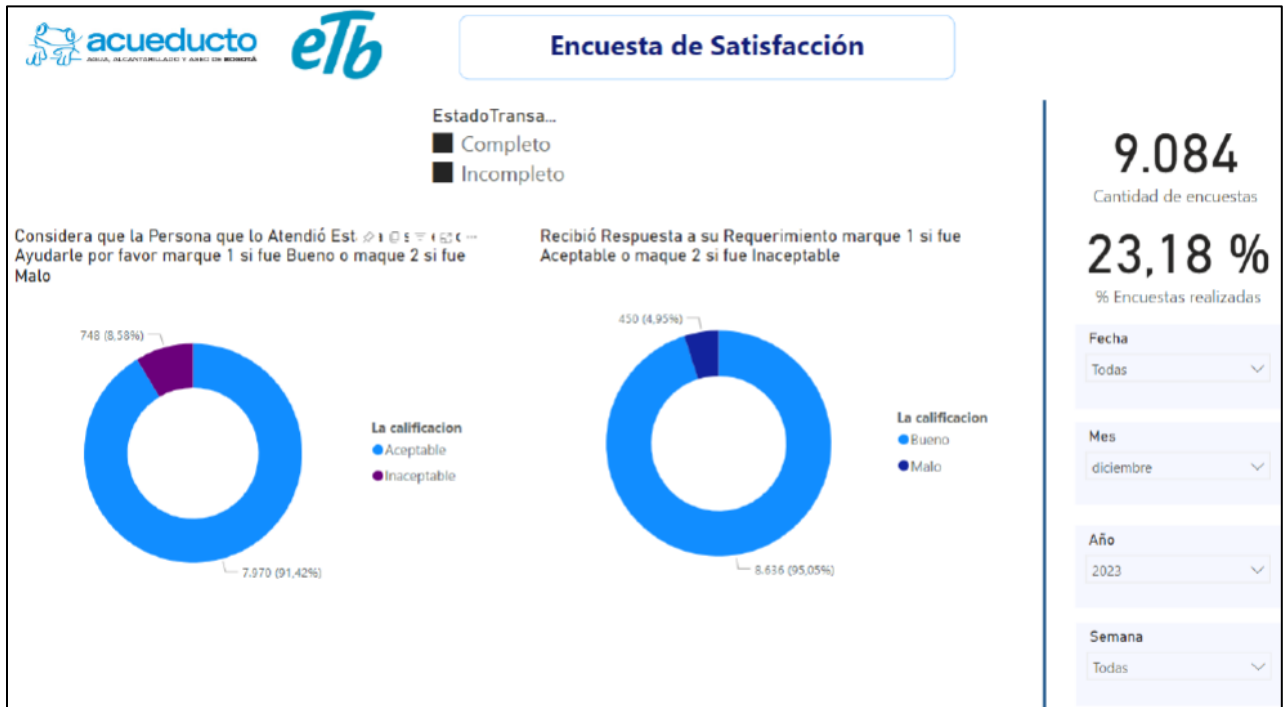


Cuadro de Control 7 - Indicador Nivel de Servicio Redes Sociales
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En cuanto al nivel de atención en redes sociales: Facebook e Instagram tienen un promedio de atención del 98.8%, con 16.002 sesiones ofrecidas durante el segundo semestre del año.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IVR

El objetivo de este informe es evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio proporcionado por nuestros funcionarios y la eficacia en la resolución de sus requerimientos. Para lograr este objetivo, el BPO realizó encuestas a un grupo representativo de usuarios, dando como resultado.



Cuadro de Control 8 – Encuesta de Satisfacción
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

1. Vocación del servicio: El 91.42% de los usuarios encuestados de un total de 8.718 informó que los funcionarios estuvieron dispuestos a ayudarlos durante su interacción con la organización. Este resultado indica un alto nivel de compromiso por parte de los funcionarios de la Empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios.

2. Solución y respuesta a los requerimientos: La encuesta reveló que el 95.05% de los 9.086 usuarios encuestados recibió respuestas satisfactorias a sus requerimientos. Este resultado sugiere que la EAAB-ESP está cumpliendo de manera efectiva con la resolución de los problemas y necesidades de los usuarios en la mayoría de los casos

Los resultados de esta encuesta indican un alto grado de satisfacción de los usuarios de la EAAB-ESP en cuanto a la disposición de nuestros funcionarios para ayudar y la efectividad en la resolución de sus requerimientos. Estos resultados son alentadores y reflejan el compromiso continuo con la mejora de la calidad del servicio al cliente.

Se pueden tomar acciones específicas para mantener y mejorar estos niveles de satisfacción, como la capacitación continua de los funcionarios, la implementación de procesos más eficientes para garantizar una experiencia positiva para los usuarios y el evaluar los casos que no se lograron resolver con el ánimo de establecer posibles mejoras.

Este informe sirve como una herramienta valiosa para comprender las áreas en las que se está teniendo éxito y aquellas en las que se puede seguir mejorando, lo que contribuirá a fortalecer aún más la relación con los usuarios y garantizar que sus necesidades sean atendidas de manera óptima.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE INTERES USUARIOS

En la vigencia 2023 se ejecutó el contrato 1-05-12200-1362-2023 con el objeto de “Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas” a cargo de INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S y bajo la supervisión de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos. El resultado general de la encuesta 2023 indicó que la percepción/satisfacción de los 8 grupos de interés fue de 80%, resultado del promedio del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) de la EAAB-ESP (80%) y el nivel de satisfacción/percepción general de todos los grupos de interés (NPS) de la EAAB-ESP (80%).

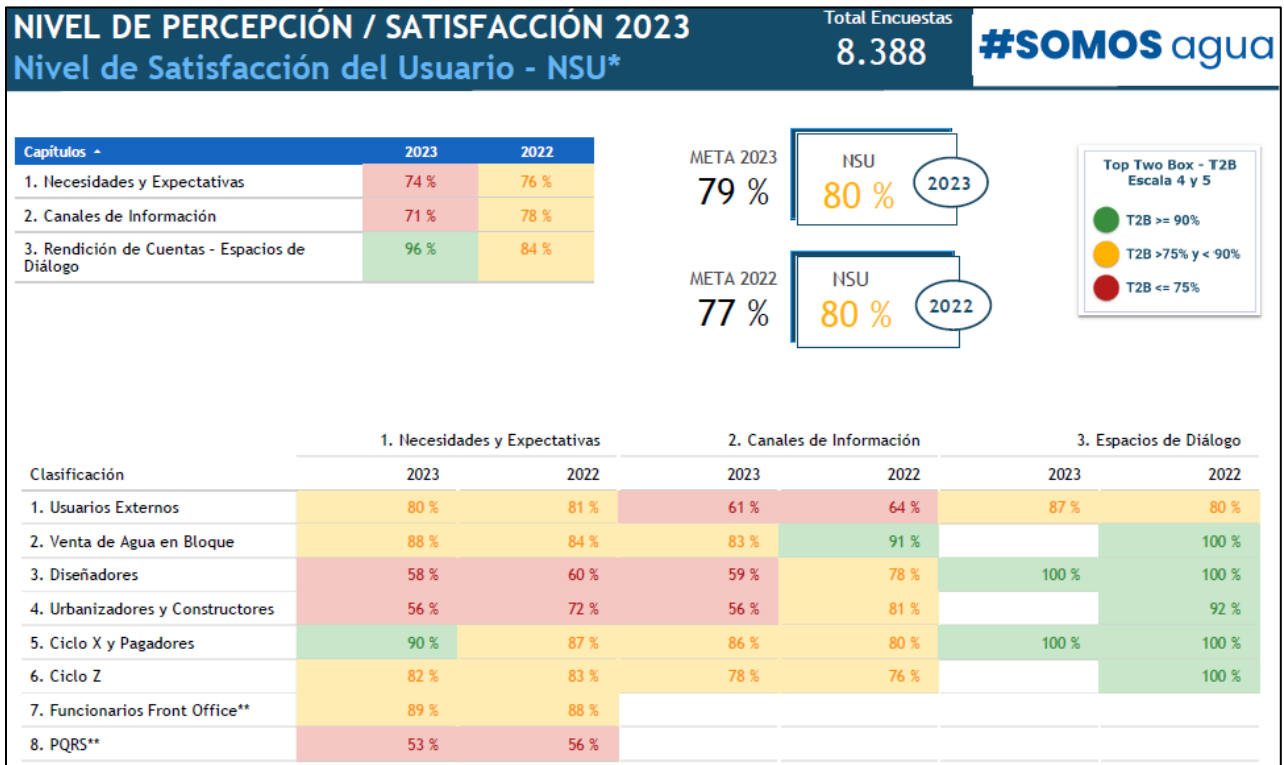


Imagen 2 – Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)
Fuente: Informe Contrato 1-05-12200-1362-2023

El total de usuarios encuestados corresponde a 8.388, observando una disminución de la satisfacción de los grupos de Urbanizadores y Constructores, Diseñadores y PQRS.

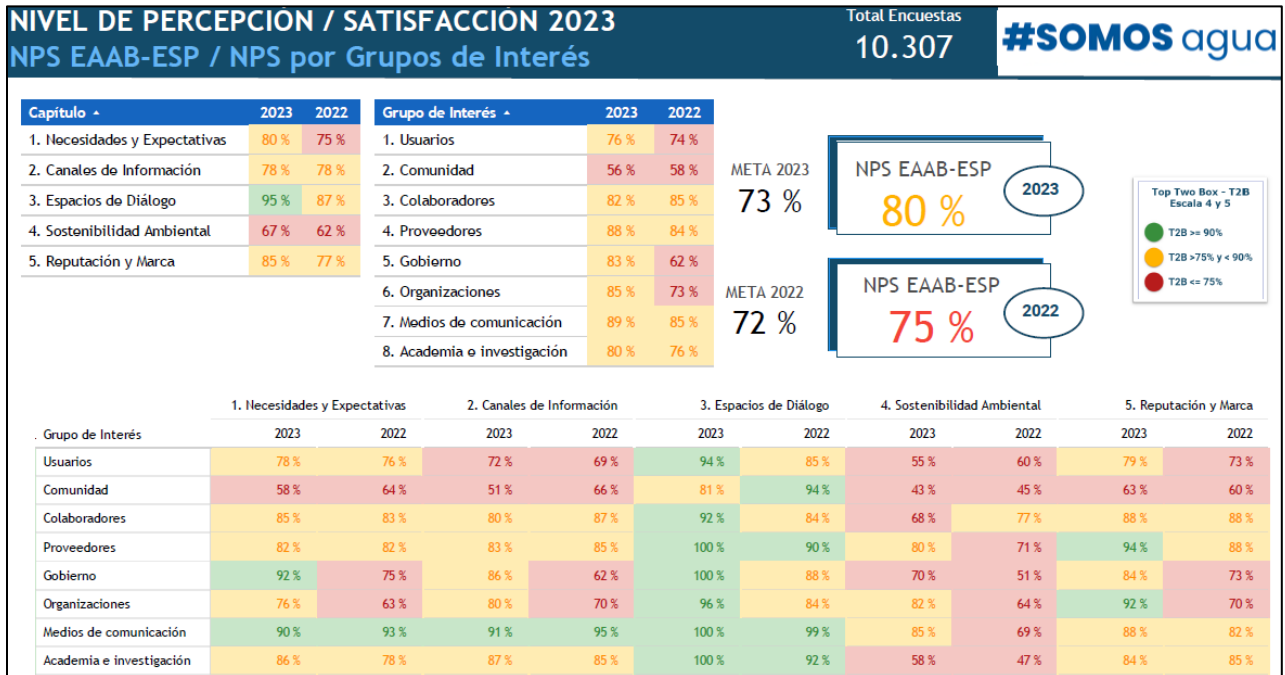
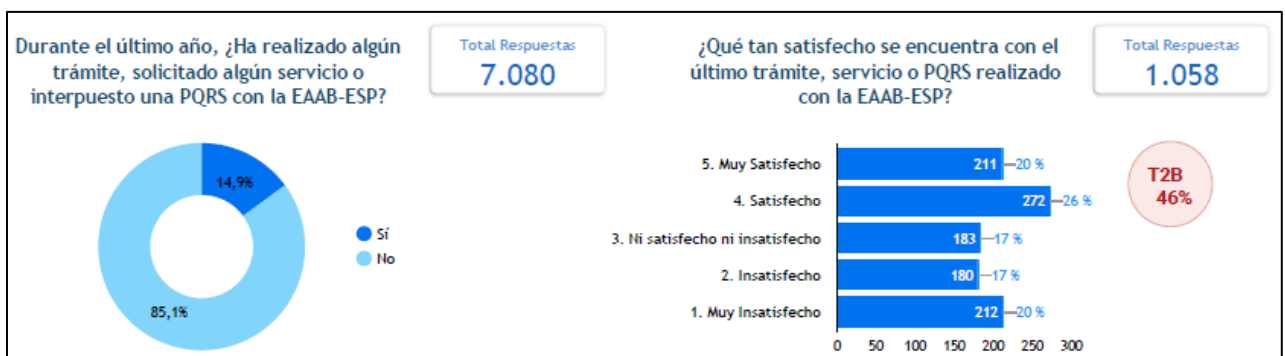


Imagen 3 – Nivel Percepción / Satisfacción (NPS)
Fuente: Informe Contrato 1-05-12200-1362-2023

El total de usuarios encuestados corresponde a 10.307, observando una disminución de la satisfacción de los grupos Comunidad.

En relación con los PQR, se realizó en 2023 un total de 7.080 encuestas, con el fin de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al trámite de algún servicio con la Empresa o PQR, evaluando 9 atributos adicionales como la claridad de la respuesta, tiempos de respuesta, solución a la solicitud efectuada y conocimiento del funcionario que lo atendió, entre otros aspectos, registrando un nivel de percepción / satisfacción del 53% frente a las PQR.



¿A través de cuál canal realizó el trámite, solicitó o PQRs del servicio?

Canal	Total	%
Punto de atención presencial (Oficina zonal)	407	38 %
Línea 116 (Acualínea)	265	25 %
Cade - Supercades - Rapicade	194	18 %
Portal web	112	11 %
Correo electrónico	47	4 %
WhatsApp	12	1 %
Chat web	11	1 %
Plataforma Bogotá Te Escucha	3	0 %
Kiosko de Auto-atención	3	0 %
Videollamada	2	0 %
Feria del servicio	1	0 %
Chat Bot (EBA)	1	0 %
Total	1.058	100 %

Imagen 4 – Registro de satisfacción de los usuarios frente a las PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

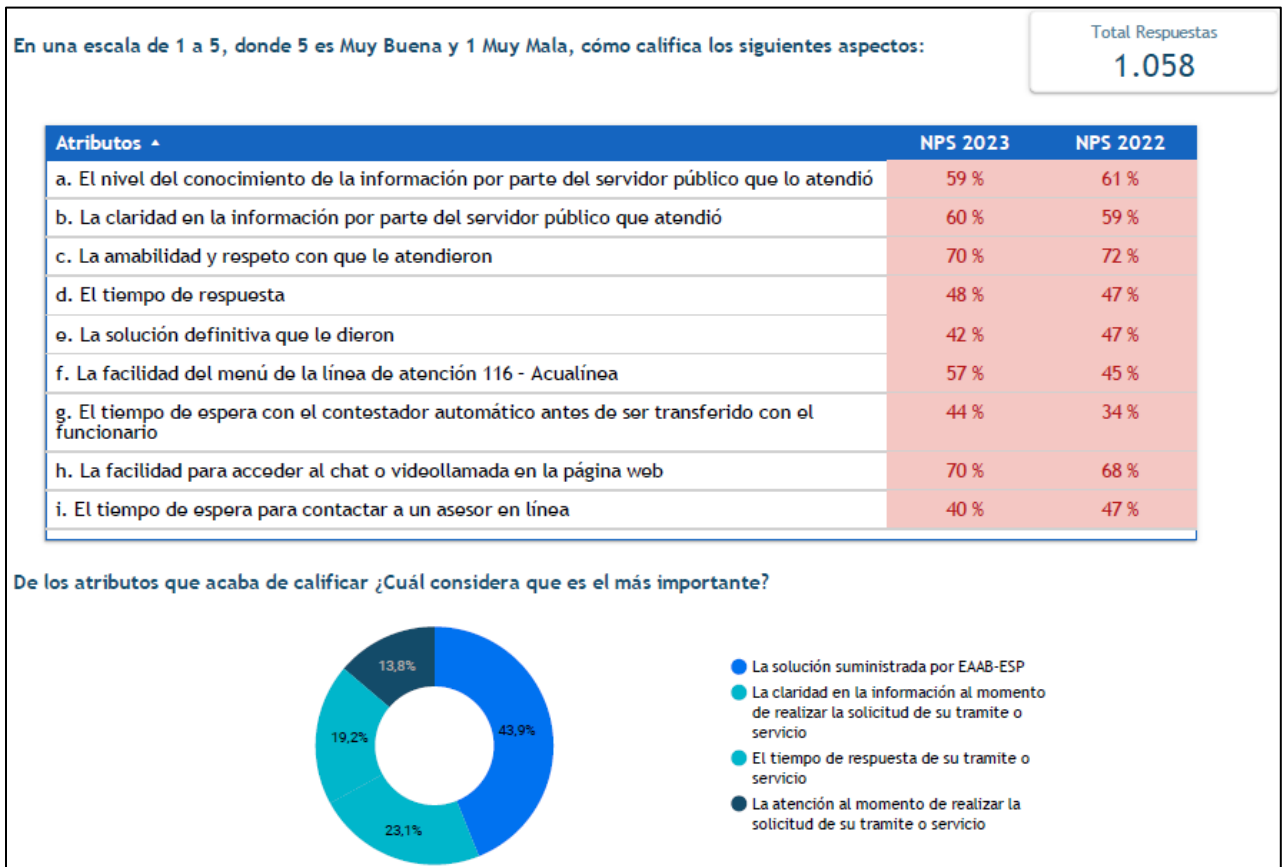


Imagen 5 – Encuesta atributos PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

En relación con los Canales de información, se observa una disminución del nivel de percepción / satisfacción por parte de los usuarios del 3% respecto al año anterior.

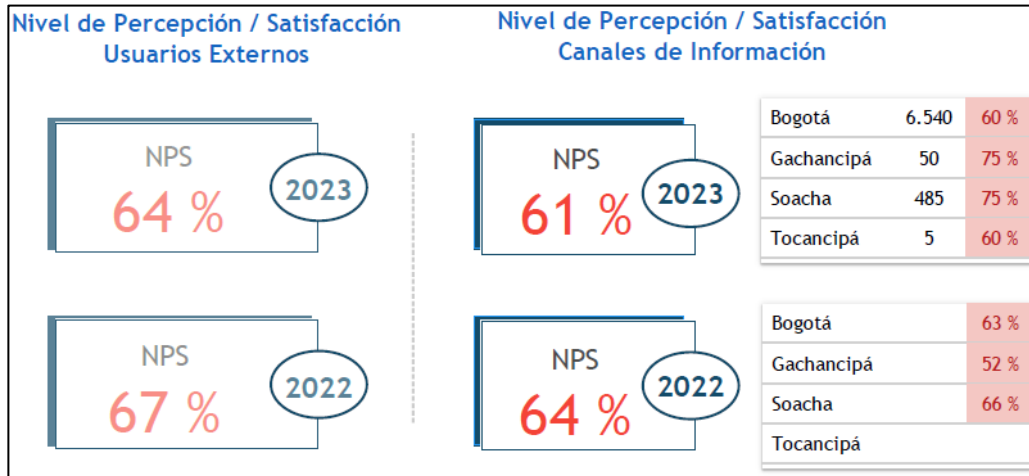


Imagen 6 – Encuesta NSU - NPS (PQR)
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

Valor que resulta del promedio del (NPS) obtenido como resultado de la encuesta a cinco (5) atributos (ver imagen 7)

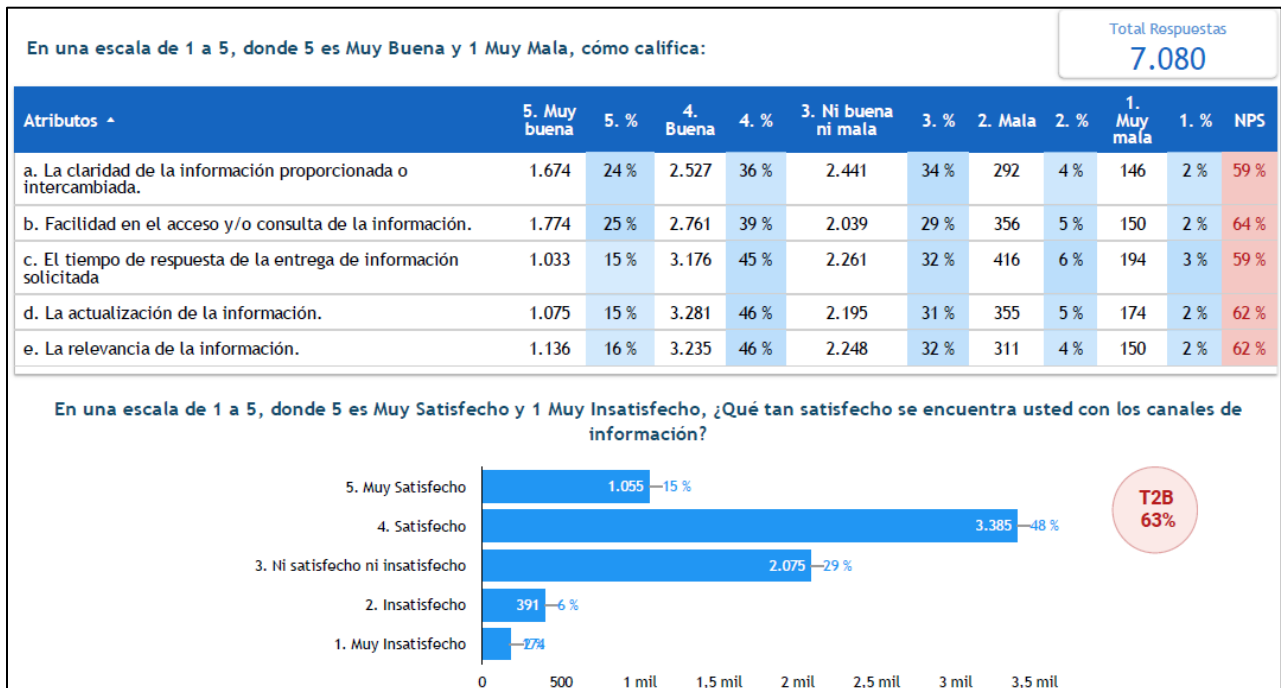


Imagen 7 – Encuesta atributos PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

De los resultados evidenciados el contratista identifica oportunidades de mejora:

- Realizar capacitaciones periódicamente a los funcionarios de los diferentes canales de atención para fortalecer las habilidades blandas y de atención al cliente, ya que se evidenció que en algunos casos no dan el saludo inicial, ni se presentan antes de iniciar la gestión y no son amables a las inquietudes de los usuarios, quienes esperan empatía y respeto por parte de los servidores.
- Reforzar el conocimiento y el procedimiento de las PQRS que tienen mayor demanda por parte de los usuarios de la EAAB-ESP usando los KPI por punto de atención.
- Revisar los KPI de servicio al cliente, puesto que se evidencia una oportunidad inmediata para ser abordada. Sería pertinente validar tiempos de respuesta y los niveles de insatisfacción presentados frente a las soluciones planteadas.
- Adicionalmente, verificar si el manual de procedimientos se encuentra actualizado con todos los casos frecuentes que se atienden en los puntos de atención y tratar que el lenguaje utilizado por los funcionarios sea claro y sencillo, sin tanto tecnicismo y con respuestas concretas y definitivas al usuario.
- Verificar la capacidad operativa por puntos según la cantidad de requerimientos por mes, para así contar con el personal necesario y cumplir los tiempos estipulados para la atención de los usuarios. El contar con el conocimiento específico por parte de los funcionarios permitirá también agilizar los procesos y disminuir los tiempos de atención.
- Revisar el menú de la Acualínea para hacerla más amigable y accesible, con menos pasos para llegar a la atención personalizada. Esto reducirá los tiempos de espera y facilitará la obtención de respuestas para los usuarios.
- Destacar en la página de inicio la visualización del acceso al chat y a la videollamada, para que los usuarios puedan acceder a estas funciones de forma rápida y sencilla.
- Verificar la cantidad de funcionarios disponibles vs la cantidad de solicitudes de chat y videollamada que se reciben al día.

ENLACES PQRS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P dispone de un sistema en su página web para el registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, recursos de reposición, solicitudes y denuncias. Este sistema se encuentra ubicado en el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [PQRS](#), donde se proporcionan enlaces para el registro de cada tipo de PQR y para el seguimiento del estado de las solicitudes realizadas a la Empresa. (Véase imagen 8)

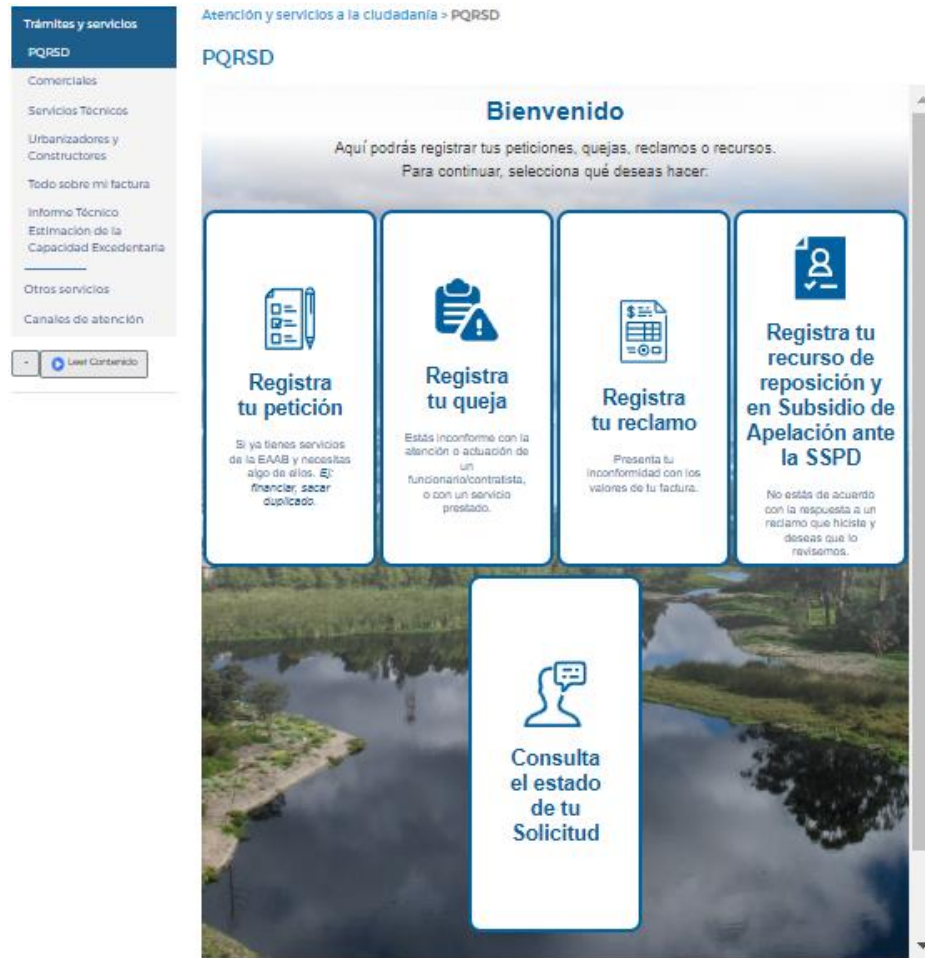


Imagen 8 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición
Fuente: www.acueducto.com.co

El plus que brinda esta herramienta a los usuarios consiste en poder realizar sus peticiones, quejas y reclamos desde cualquier lugar con una conexión a internet, adjuntar los anexos o soportes que el usuario considere, de manera que le permitan sustentar la solicitud y la opción de poder radicar peticiones de manera anónima.

En cuanto al enlace a la guía de trámites y servicios a través del enlace www.nomasfilas.gov.co este fue actualizado a www.gov.co, el nuevo sitio virtual en el que cualquier ciudadano podrá interactuar con el Estado y desarrollar los trámites de manera fácil, ágil y sencilla.

5.1.5 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, por lo que se requiere crear un archivo base universo a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas para determinar la muestra a verificación.

5.2 Comunicaciones de alertas tempranas

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de alertas

6. RESULTADOS

6.1 Fortalezas

- La EAAB-ESP ha demostrado su capacidad para adaptarse a las tendencias digitales al expandir su presencia en la atención al usuario, empleando herramientas digitales avanzadas como las redes sociales y el chatbot de Whatsapp. Esta estrategia ha permitido una mayor interacción y satisfacción del cliente.
- La Empresa ha invertido en la mejora de la infraestructura física de nuestros puntos de atención al usuario (PAU), con un enfoque específico en la accesibilidad para personas con discapacidad física y visual. Esta iniciativa no solo refuerza nuestro compromiso con la inclusión, sino que también mejora la experiencia del cliente al facilitar su acceso a nuestros servicios.

6.2 Seguimientos a observaciones y recomendaciones anteriores

Hallazgo MPMU008: Implementar Web-Service entre el sistema de correspondencia de la EAAB-ESP y el SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Las áreas involucradas se encuentran realizando mesas técnicas para implementar la interoperabilidad entre el sistema de correspondencia de la EAAB-ESP y el SDQS de la Alcaldía, indicando dificultades para lograr la interoperabilidad. De acuerdo con esto, la Dirección de Servicios Administrativos solicitó concepto Jurídico al cual se le brindó respuesta mediante memorando interno 15200-2023-0075 donde se indicó que no era posible implementarlo para la totalidad de los requerimientos radicados a la Empresa.

De manera adicional, se observa que la Veeduría Distrital indica mediante radicado E-2023-079001 la necesidad de realizar la integración entre los Sistemas de Gestión Documental y/o Correspondencia de las Entidades y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha”; realizando un llamado de carácter preventivo, para que las entidades distritales que aún no han adelantado acciones para lograr la integración lo realicen.

Según el requerimiento de la Veeduría, la Dirección de Información Técnica y Geográfica informó que la integración e interiorización está programada en dos (2) años, tiempo en el que se adquirirá e implementará el SGDEA.

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 3º del artículo 3º del Decreto 371 de 2010; la Ley 1755 de 2015, el artículo 3º del Acuerdo Distrital 630 de 2015, modificado por el artículo 1º del Acuerdo Distrital 731 de 2018; el artículo 15 del Decreto 847 de 2019 y el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Hallazgo OCIG-197: Establecer en comité interno de la Dirección de Apoyo Comercial las actividades generadas por las funciones del Defensor de la Ciudadanía, determinadas en la Resolución 1074 del 2020 con el fin de documentarlas de acuerdo al procedimiento de Mejoramiento Continuo.

En respuesta a la observación planteada, se evidenció en las actas de comité que se exponían iniciativas orientadas a mejorar la atención al usuario. Estas incluían la viabilidad de extender los turnos del personal durante la semana en los puntos de atención para ampliar la cobertura, la elaboración de políticas de atención, la propuesta y ejecución del chatbot, la implementación de la factura virtual y la actualización del módulo de PQRS en la página web de la Empresa para permitir a los usuarios adjuntar documentos, entre otras medidas.

Aunque los temas se abordaron en las reuniones del comité, no se documentaron según el procedimiento M4CE0401P versión 06. Es importante destacar que dicho procedimiento se declaró obsoleto y se reemplazó por el procedimiento MPEE0502P versión 01, titulado 'Mejoramiento Continuo'. Este nuevo procedimiento no requiere la elaboración de un Plan de Mejoramiento para documentar las acciones identificadas como Oportunidades de Mejora."

La EAAB-ESP no cuenta con un CRM (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés), o "*Gestión de la Relación con el Cliente*" que integre la información de los diferentes canales de atención, lo que dificulta identificar aspectos sobre los cuales se genera mayor reclamación y así poder identificar acciones a nivel interno que incidan en la disminución de los reclamos; motivo por el cual se deja nuevamente la recomendación.

Respecto a la sugerencia de actualizar el Manual de Usuario (MUAC048) "*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*", el proceso se encuentra en proceso de verificación y actualización documental por lo que los documentos relacionados en caso de que apliquen están siendo actualizados.

Se encuentra en revisión de viabilidad por parte del proceso el incluir en el chatbot temas adicionales relacionados con consulta de información que es consultada en el call center.

6.3 Observaciones producto del seguimiento

No.	OBSERVACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	<p>Incumplimiento a la ejecución del control MPMU-CP25 "Realizar seguimiento a las visitas de infiltraciones producto de la atención de una PQR con el fin de verificar la existencia de dicha fuga."</p> <p>Al validar y verificar los resultados de la ejecución del control MPMU-CP25 establecido para mitigar el riesgo de corrupción R6-MPMU "<i>Realizar una modificación injustificada de los parámetros facturables en el Sistema Integrado Empresarial</i>", descrito en los informes de gestión de las divisiones de atención al cliente de las 5 zonas, se evidenció que solo se ejecuta el control para el 43,6% de los casos que presentan infiltración, de acuerdo con la muestra tomada de julio a noviembre de 2023 (véase tabla 14)</p>	<p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p> <p>Divisiones de Atención al Cliente Zonas (1, 2, 4 y 5)</p>

Zona * Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Promedio
Zona 1	17,9	23,8	15,8	44,2	21,2	24,6%
Zona 2	0	0	0	0,27	47,50	9,6%
Zona 3	100	100	100	100	100	100,0%
Zona 4	0	0	0	0	18,60	3,7%
Zona 5	100	100	100	0	100	80,0%
Promedio mensual	43,6%	44,8%	43,2%	28,9%	57,5%	43,6%

Tabla 14– Verificación Control MPMU-CP25

Como consecuencia de lo anterior se puede materializar el riesgo derivado del aumento a la exposición al riesgo, pérdida de la confianza y credibilidad, impacto legal, multas y sanciones derivadas del incumplimiento de los procedimientos, citados a continuación:

Política de operación 8 procedimiento MPEE0301P-07 “Administración de riesgos y oportunidades”

Actividad 48 procedimiento MPMU0501P-03 “Validar fugas imperceptibles producto de la atención”

Incumplimiento en la adopción de la firma Digital en los documentos que se generan y presentan en los oficios de respuesta.

Se evidenció que la documentación generada y remitida a los usuarios es firmada por los responsables sin utilizar los atributos de autenticidad e integridad que proporciona la firma digital o electrónica certificada.

Lo anterior se pudo evidenciar al determinar una muestra aleatoria simple estratificada seleccionando una muestra específica correspondiente a los oficios recibidos durante el mes de julio de aquellas peticiones que involucraran múltiples salidas asociadas a un solo radicado de entrada y que correspondiera a quejas y reclamos, arrojando una muestra de 26 oficios. Muestra de la cual se identificó que el 84,6% de los oficios incumple con la debida suscripción de la firma digital, teniendo en cuenta que la firma del documento debe generarse a través de la aplicación Gosign y debe ser consecuente con el consecutivo del radicado de salida generado en CORI.

La posible causa de no suscribir los oficios con la firma digital se presenta al reservar los consecutivos cercanos a su vencimiento.

Lo anterior incumple la **Resolución 0423 de 2021** “Por medio de la cual se adopta y reglamenta el uso de la firma digital en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.” En su articulado 1, 6 y 8.

Como consecuencia de no suscribir la firma de manera digital puede facilitar el adulterar el documento electrónico y la posible suplantación del personal que firma.

Dirección Red Matriz Acueducto

Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3

Dirección Tesorería

División Atención al Cliente Zona (2, 3, 4 y 5)

División Servicio Acueducto Zona 1

División Servicio Alcantarillado Zona (1 y 5)

6.4 Recomendaciones producto del seguimiento

No.	RECOMENDACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	Solicitar al BPO & Contact Center de ETB que en los informes se incluya información detallada sobre la retroalimentación proporcionada a los agentes de servicio. Esto debería abarcar el número de agentes que recibieron retroalimentación sobre la operación, la cantidad de capacitaciones o sesiones de retroalimentación realizadas, áreas específicas identificadas para mejorar, y los resultados medidos después de la retroalimentación impartida para demostrar el progreso y la mejora.	Dirección de Apoyo Comercial
2	Solicitar al BPO & Contact Center de ETB que en los informes se incluya y se mantenga el TMO (Tiempo Medio de Ocupación) de cada uno de los skills.	Dirección de Apoyo Comercial
3	Actualizar el procedimiento MPMU0603P con la inclusión de la actividad de control identificada con el código MPMU-CP10 definido para abordar el riesgo de gestión codificado como R2-MPMU, de acuerdo con lo establecido en la matriz de riesgos del proceso.	Dirección de Apoyo Comercial
4	Implementar controles por parte de las áreas generadoras que aseguren la correcta referencia entre la entrada y la salida de peticiones, quejas y reclamos en el sistema de correspondencia y cierre de los oficios asignados a través del aplicativo de correspondencia.	
5	Se sugiere validar la viabilidad de 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 al trámite y respuesta a las peticiones de los usuarios.	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección Servicios Administrativos, Gerencia de Tecnología
6	Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento (MUAC048) "Tipificación de Contactos por Roles de Usuario", así como capacitar al personal que realiza la actividad de creación y cierre de contactos con el fin de realizar una adecuada calificación y traza en el sistema.	Dirección de Apoyo Comercial
7	Se aconseja analizar el universo de peticiones realizadas por solicitud de información con el fin de establecer la viabilidad de incluir nuevos temas a los canales de atención como chatbot, con el ánimo de reducir la cantidad de peticiones realizadas a través de los canales verbal, telefónico y escrito.	Dirección de Apoyo Comercial
8	Valorar la implementación de las recomendaciones propuestas, producto del contrato 1-05-12200-1362-2023.	Dirección de Apoyo Comercial

Firma: _____

Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez

Jefe Control Interno y Gestión