

## NOMBRE DEL INFORME

**Tipo de informe:**

Informe de Ley

Seguimiento

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

**IDI del PAA:**

45

**Consecutivo:**

1050001-2023-0310

### 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.  
Dra. OLGA MARCELA VARGAS VALENZUELA, Directora Gestión de Calidad y Procesos.  
Dra. JENNY MARITZA GAMBOA BAQUERO, Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa (E).

### Nombre Auditor Líder

María Nohemí Perdomo Ramírez

### Nombres del Equipo Auditor

Carlos Henry Tellez Mora

Fanny Cárdenas Gómez

**Fecha:** 05-09-2023

## CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. CRITERIOS</b> .....	3
<b>4. PROCESOS O ÁREAS PARTICIPANTES</b> .....	4
<b>5. DESARROLLO DEL INFORME</b> .....	4
<b>5.1 Desarrollo del seguimiento</b> .....	4
5.1.1 Información Inicial .....	5
5.1.1.1 Procedimientos .....	5
5.1.1.2 Matriz de Riesgos .....	7
5.1.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones .....	10
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 .....	29
<b>5.2 Comunicaciones de alertas tempranas</b> .....	30
<b>6. RESULTADOS</b> .....	30
<b>6.1 Fortalezas</b> .....	30
<b>6.2 Seguimientos a observaciones y recomendaciones anteriores</b> .....	30
<b>6.3 Observaciones producto del seguimiento</b> .....	32
<b>6.4 Recomendaciones producto del seguimiento</b> .....	33

## 1. OBJETIVO

Evaluar si la atención de peticiones<sup>1</sup>, 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 primer 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

- 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 2023
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
- Procedimiento “Atención y Trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 03.
- Procedimiento “Atención Usuarios Preferenciales”. Código MPMU0502P, Versión 02.

<sup>1</sup> 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 “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 03.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”. Código MPFF0417P, Versión 04.
- 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 Gestión de Calidad y Procesos.
- 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 período comprendido del 01 de enero al 30 de junio 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 desarrollo del presente seguimiento de ley se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2023-0271, 1050001-2023-0272, 1050001-2023-0273 y 1050001-2023-0274 del 2 de agosto de 2023, a la Dirección de Apoyo Comercial, a la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, a la Dirección de Servicios Administrativos y a la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa respectivamente, información relevante y detallada del subproceso de atención al cliente relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención durante el I semestre de 2023, con el propósito de identificar y generar el universo de peticiones para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna mediante memorandos internos 3040001-2023-1306 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1250001-2023-0110 de la Dirección Gestión de Calidad y Procesos, 1451001-2023-1028 de la Dirección de Servicios Administrativos y 15300-2023-0961 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa.

Información solicitada con el fin de evaluar la metodología aplicada, la atención y trámite de los diferentes requerimientos de los ciudadanos realizados por los diferentes medios y canales de atención dispuestos por la Empresa y el resultado de la gestión plasmado tanto en silencios administrativos en caso de haberse generado y la encuesta 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 de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”**

El procedimiento identificado bajo el código M4MU0501P fue recientemente actualizado 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 del Usuario (IFU) y otros procedimientos asociados.

En relación 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 cuanto a las políticas generales y de operación descritas en el procedimiento se establece en la política 18 que todos los funcionarios responsables de aplicarlo deben atender al autocontrol, de acuerdo con lo establecido en el MECI. Sin embargo, en el procedimiento no son claros los controles en cuanto a la forma de aplicarlos y los resultados esperados. Esto puede generar ambigüedad en la aplicación y 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 registrada por el usuario, como que haya quedado radicado, capturado y registrado el requerimiento del usuario y/o suscriptor en el Sistema de Información Empresarial CORI y/o SAP según corresponda; tampoco se evidencian controles que validen la correcta tipificación de los contactos, ni el medio de notificación, lo cual es de gran importancia para lograr una adecuada atención de la petición y extracción de información de los canales de atención para la elaboración de informes.

Es importante mencionar que el procedimiento actual es más detallado, lo que permite una ejecución uniforme tanto de las actividades como de los controles a realizar. Además, incorpora nuevas actividades, como inspecciones internas virtuales, la recepción y trámite de peticiones en lenguas nativas, 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 además describe las actividades realizadas por el grupo de atención a clientes preferenciales que van desde la generación de las visitas a terreno, atención y trámite de PQR, inclusión y exclusión de usuarios preferenciales, realizar seguimientos a la facturación, entre otras actividades descritas.

### **MPMA0717P “Verificación de reclamos”**

Este procedimiento (aprobado el pasado 26 de marzo de 2019) se encuentra relacionado al Servicio de Acueducto – Operación y mantenimiento de Redes Menores de Acueducto. En el mismo se detalla cómo atender una petición relacionada con reclamos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio de Acueducto, el cual inicia desde la recepción de la PQR realizada por los diferentes canales de atención, continuando con su posterior verificación en terreno y por último el respectivo trámite y respuesta de la PQR.

### **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.

### **MPFF – Gestión Cobro de Cartera Etapa Prejurídica y Persuasiva**

Respecto al Subproceso “Gestión de Cuentas por Cobrar”, se consultaron los procedimientos MPFF0404P “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”, Versión 1 (aprobado el pasado 26 de diciembre de 2019) y MPFF0417P “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”, Versión 04, los cuales incluyen aspectos relacionados a la atención de peticiones y la gestión de la cartera misional de aquellos usuarios que presentan mora en el servicio.

### **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**

Se evidenciaron riesgos de gestión y de corrupción asociados a las PQR's en las matrices de riesgos de los procesos de Gestión Comercial y Gestión Financiera.



En la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial, actualizada con corte al 02 de junio de 2023, se identificó el riesgo **R2-MPMU "Atender las PQRs sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley."**, el cual tiene definidos 5 controles para evitar su materialización, entre los cuales se encuentran:

**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 que se encuentran en estado "Revisión de Documentos" con el fin de remitirlas al funcionario designado y que éste realice la gestión pertinente y el documento inicie nuevamente el flujo de correspondencia y así cumplir con la debida 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.**

Acciones:

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

2) Servicios Administrativos le informa a la secretaria nivel 41 de la Dirección Apoyo Comercial que generó la comunicación por el Sistema de Correspondencia CORI la existencia de una devolución de esta para que realice la respectiva gestión y el documento inicie nuevamente el flujo de correspondencia para cumplir con la debida 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 a excepción de los controles definidos para "Suministro de Agua Potable e Interconexiones – SAPEI" debido a que no corresponden a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia que los encargados del proceso indicaron como tal.

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).

Referente a este tema la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante memorando interno 15300-2023-0961 del 10 de agosto de 2023, 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 I 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 revocar la decisión adoptada.

DECISION FAVORABLE			
MES	RESOLUCION ORDENA ARCHIVO	RESOLUCIÓN REVOCA SAP	TOTAL MES
ENERO	8	4	12
FEBRERO	2		2
MARZO	1		1
ABRIL	1		1
MAYO	2		2
JUNIO	4		4
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>22</b>

Tabla 1 – Resoluciones decisión favorable  
Fuente: Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa

DECISION DESFAVORABLE							
MES	FALTA DE RESPUESTA	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	PETICIÓN NO RADICADA EN LA EABB	FALTA DE RESPUESTA DE FONDO	RESOLUCION REVOCA ARCHIVO	TOTAL MES
ENERO			1		1	1	3
FEBRERO			1		1		2
MARZO							
ABRIL							
MAYO	1		1				2
JUNIO					1		1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

Tabla 2 – Resultado decisión desfavorable  
Fuente: Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa

Adicional a lo anterior, en la revisión de la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial se evidenció el riesgo de corrupción **R6-MPMU “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 4 controles: i) Realizar seguimiento a las visitas de infiltraciones producto de la atención de una PQR con el fin de verificar la existencia de dicha fuga, ii) Validar si existe un soporte que justifique el bloqueo de la partida en el Sistema de Información Empresarial, iii) Validar si existe un soporte que justifique el bloqueo de la partida en el Sistema de Información Empresarial, iv) Validar los soportes de las solicitudes de los usuarios sobre la actualización de parámetros facturables tales como: clase de uso, estrato y nomenclatura.

En cuanto 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 el riesgo de gestión 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:

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

Una vez proyectada la respuesta de las peticiones recibidas por los funcionarios competentes, son remitidas al coordinador para que estas sean revisadas y aprobadas. 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.

### 5.1.2 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 primer semestre de 2023 se generaron 502.714 contactos en el Sistema de Información Empresarial SAP relacionados con PQR'S. (véase tabla 3), a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Medio de radicación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total x Medio
01. CARTA	13.105	11.672	11.810	9.643	13.338	11.076	70.644
02. TELEFONO	26.814	28.201	28.782	23.989	26.893	22.202	156.881
03. VERBAL	45.531	44.427	48.772	40.814	49.290	46.355	275.189
<b>Total x Mes</b>	<b>85.450</b>	<b>84.300</b>	<b>89.364</b>	<b>74.446</b>	<b>89.521</b>	<b>79.633</b>	<b>502.714</b>

Tabla 3 – 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 4) 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	14.029	119.633	113.401	247.063
02. Consultas	2.084	52	8.726	10.862
03. Expedición	190	77	30.805	31.072
04. Denuncias	7	143	260	410
05. Actualización	4.270	309	9.682	14.261
06. Financiaciones		2.296	38.697	40.993
07. Peticiones	33.698	2.610	19.095	55.403
08. Venta de Servicios (v)	739	500	795	2.034
09. Derechos Constitucionales	12			12
10. Venta de Servicios (sv)	274	6.462	10.908	17.644
11. Daños Operativos	7	17.642	2.994	20.643
12. Quejas	146	67	58	271
13. Solicitudes	583	6.063	8.743	15.389
14. Derechos Alta Prioridad	16			16
15. Revisión Inconsistencias	1.720		375	2.095
16. Certificaciones	128		313	441
17. Urbanizadores	694		5.364	6.058
19. Reclamos Ventas Servicios	621		9	630
20. Vinculaciones Agua en Bloque			1	1
200. Alcantarillado por Aforo	1			1
21. Reclamos Parámetros	40			40
23. Daños Comerciales	164	882	1.171	2.217
300. Suspensión/Reconexión	2			2
3010 reclamo Tarifa 936	1			1
31. Cobros inoportunos			2	2
32. Pedidos Urbanizadores y Constructores	17		1.505	1.522
33. Reclamos cobros a terceros	64	145	397	606
34. Vía Gubernativa	10.381		59	10.440
35. Silencios	121			121

**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	
36. Urbanismo	252		564	816
37. Acciones Constitucionales	107		5	112
39. Depuración Cartera	1		22	23
45. Consulta Coactivo			17.449	17.449
48. Recuperación de Consumos	275		3.789	4.064
<b>Total x Medio</b>	<b>70.644</b>	<b>156.881</b>	<b>275.189</b>	<b>502.714</b>

Tabla 4 – 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
USAQUEN	16.623	29.807	58.956	105.386
CHAPINERO	2.976	4.821	5.188	12.985
SANTA FE	1.281	2.069	4.013	7.363
SAN CRISTOBAL	2.313	6.710	13.743	22.766
USME	1.667	4.561	9.076	15.304
TUNJUELITO	1.753	2.446	5.227	9.426
BOSA	2.304	8.709	16.253	27.266
KENNEDY	5.257	15.952	22.973	44.182
FONTIBON	2.839	5.761	7.553	16.153
ENGATIVA	5.709	16.138	23.626	45.473
SUBA	8.141	16.871	26.080	51.092
BARRIOS UNIDOS	2.296	4.509	6.422	13.227
TEUSAQUILLO	2.362	3.750	5.575	11.687
LOS MARTIRES	1.492	2.335	4.685	8.512
ANTONIO NARIÑO	1.075	2.180	3.980	7.235
PUENTE ARANDA	2.886	5.796	8.944	17.626
CANDELARIA	345	488	924	1.757
RAFAEL LIRIBE	2.451	5.663	14.023	22.137
CIUDAD BOLIVAR	4.223	8.079	23.131	35.433
SUMAPAZ		1		1
SOACHA	2.627	10.161	14.745	27.533
GACHANCIPA	24	74	72	170
<b>Total por Localidad</b>	<b>70.644</b>	<b>156.881</b>	<b>275.189</b>	<b>502.714</b>

Zona \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total por Mes
ZN01	17.094	17.246	17.894	14.085	18.068	16.540	100.927
ZN02	14.356	15.493	15.999	13.844	15.515	14.406	89.613
ZN03	15.241	14.800	15.584	12.808	15.708	13.718	87.859
ZN04	19.993	18.386	18.929	17.044	19.759	17.563	111.674
ZN05	18.766	18.375	20.958	16.665	20.471	17.406	112.641
<b>Total por Zona</b>	<b>85.450</b>	<b>84.300</b>	<b>89.364</b>	<b>74.446</b>	<b>89.521</b>	<b>79.633</b>	<b>502.714</b>

Zona \ Medio	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
ZN01	17.071	32.471	51.385	100.927
ZN02	14.123	30.565	44.925	89.613
ZN03	14.278	25.974	47.607	87.859
ZN04	13.624	29.088	68.962	111.674
ZN05	11.548	38.783	62.310	112.641
<b>Total por Zona</b>	<b>70.644</b>	<b>156.881</b>	<b>275.189</b>	<b>502.714</b>

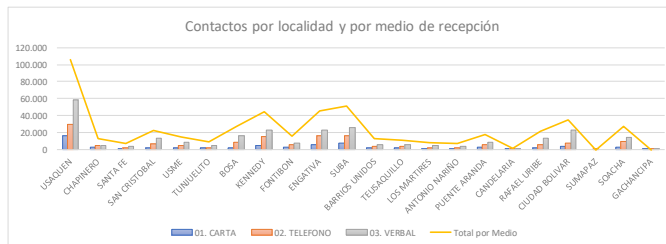
Control

**502.714**  
Cantidad Total de Contactos

**70.644**  
Contactos Medio Escrito

**275.189**  
Contactos Medio Verbal

**156.881**  
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.

Las PQR's escritas se asignan de acuerdo con las responsabilidades de cada área. De acuerdo con lo anterior, de los 100.059 oficios radicados en el período comprendido de enero a junio de 2023 en el sistema de correspondencia institucional (CORI) (véase Tabla 5 – Gráfico 1), se asignaron para su trámite a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente un total de 75.215 requerimientos, mientras los restantes 24.844 se asignaron a otras áreas de la EAAB-ESP.

Radicados I Semestre 2023		
Mes	Cantidad	%
Enero	17.570	17,56%
Febrero	16.174	16,16%
Marzo	16.768	16,76%
Abril	14.052	14,04%
Mayo	18.931	18,92%
Junio	16.564	16,55%
<b>Total general</b>	<b>100.059</b>	<b>100%</b>

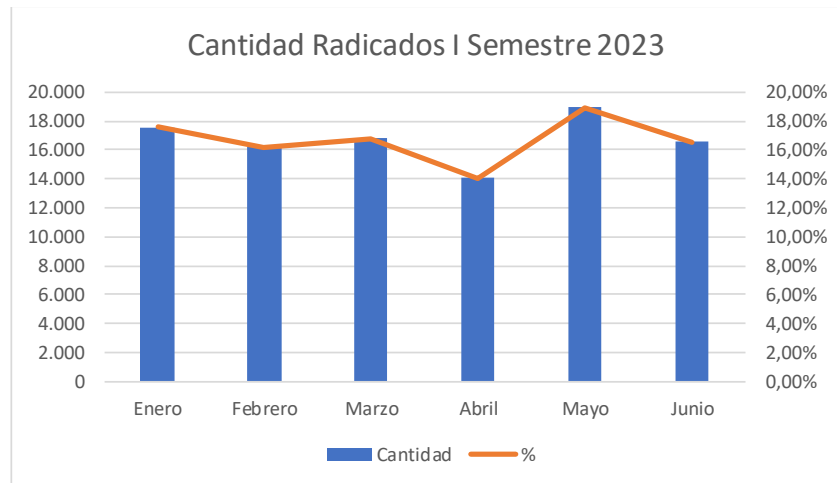


Tabla 5 - Gráfico 1 – Consolidado Radicados por CORI primer semestre 2023  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa:

- 64.790 oficios poseen correctamente referenciada la respuesta de salida con el radicado de entrada, equivalente al 86,14% del total de oficios asignados.
- De acuerdo con la tipología seleccionada por el área responsable (No requieren respuesta) un total de 5.155 oficios, equivalente al 6,85% del total de oficios.
- Los restantes 5.270 oficios se encuentran sin respuesta referenciada y sin observaciones, equivalente al 7,01% del total de oficios.

De acuerdo con lo anterior, se observa que del total de oficios radicados a través del aplicativo de correspondencia CORI para la mencionada Gerencia, el 86.14% de los oficios están correctamente referenciados, mientras que el 6.85% se clasifican como 'No requieren respuesta', lo que suma un total del 92.99% de oficios con trazabilidad. No obstante, al no alcanzar el 100%, se evidencia la necesidad de implementar controles que aseguren la correcta referencia entre la entrada y la salida de las peticiones, quejas y reclamos en el sistema 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 enero a junio de 2023 se recibió un total de 2.687 peticiones para la EAAB-ESP, según se presenta en la siguiente tabla por tipología. (véase tabla 6).

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total Semestre
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
CO: Consulta	6	15	13	7	22	12	75
DC: Derecho de Petición - Consulta	4	1	3				8
DG: Derecho de Petición - General	81	123	121	78	92	106	601
DI: Derecho de Petición - Información	7	9	13	12	17	20	78
DP: Derecho de Petición - Particular	150	172	192	135	161	179	989
Q: Queja	66	79	71	42	97	59	414
RE: Reclamo	82	82	75	51	110	79	479
S: Solicitud	4	7	7	3	2	4	27
SU: Sugerencias		6	2	1	2	5	16
<b>Total por mes</b>	<b>400</b>	<b>494</b>	<b>497</b>	<b>329</b>	<b>503</b>	<b>464</b>	<b>2.687</b>

Tabla 6 – Cantidad de Radicados mediante el SDQS  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los 2.687 oficios radicados a través del SDQS, solo se encuentra correctamente referenciada la respuesta en el sistema de correspondencia CORI en un total de 2.387 oficios, lo que equivale a un 88,84% de oficios correctamente referenciados en CORI. Sin embargo, el cierre de los oficios en el aplicativo de correspondencia CORI, no se encuentra alineado con el SDQS (Bogotá Te Escucha), lo que impide determinar si a estos radicados a través de esta plataforma, se les tramitó respuesta.

A continuación, se discriminan los radicados realizados en el primer semestre de 2023 en la página del SDQS que corresponden a la cantidad de peticiones de tipo comercial (véase tabla 7) y la cantidad de peticiones de tipo no comercial (véase tabla 8), indicando la cantidad de oficios de salida correctamente referenciados en el sistema de correspondencia a estas peticiones.

Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Dirección Gestión Comunitaria	3	3	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	28	24	85,71%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	7	7	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	9	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	8	5	62,50%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	12	9	75,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	7	6	85,71%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1	1	100,00%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	12	8	66,67%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	20	13	65,00%
División Atención al Cliente Zona 1	276	269	97,46%
División Atención al Cliente Zona 2	169	162	95,86%
División Atención al Cliente Zona 3	154	151	98,05%
División Atención al Cliente Zona 4	160	146	91,25%
División Atención al Cliente Zona 5	150	146	97,33%
División Operación Comercial Zona 1	4	3	75,00%

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



**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG**

Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
División Operación Comercial Zona 2	11	10	90,91%
División Operación Comercial Zona 3	11	10	90,91%
División Operación Comercial Zona 5	2	2	100,00%
División Servicio Acueducto Zona 1	67	53	79,10%
División Servicio Acueducto Zona 2	38	35	92,11%
División Servicio Acueducto Zona 3	47	44	93,62%
División Servicio Acueducto Zona 4	55	46	83,64%
División Servicio Acueducto Zona 5	28	28	100,00%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	192	184	95,83%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	167	152	91,02%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	206	200	97,09%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	223	208	93,27%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	99	87	87,88%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	2	66,67%
Gerencia Zona 1	4	3	75,00%
Gerencia Zona 3	7	7	100,00%
Gerencia Zona 4	1	1	100,00%
Gerencia Zona 5	1		0,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	6	5	83,33%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	7	5	71,43%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	12	11	91,67%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	7	7	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	2	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>2.216</b>	<b>2.064</b>	<b>93,14%</b>

*Tabla 7 – Cantidad de Radicados SDQS comerciales  
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha*

En la tabla 8 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.

Radicados SDQS No Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	14	14	100,00%
Dirección Abastecimiento	14	11	78,57%
Dirección Activos Fijos	1		0,00%
Dirección Bienes Raíces	80	50	62,50%
Dirección de Compras y Contratación	14	11	78,57%
Dirección de Seguros	1		0,00%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	64	43	67,19%
Dirección Gestión Compensaciones	8	5	62,50%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	4	3	75,00%
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	2	100,00%
Dirección Ingeniería Especializada	9	5	55,56%



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



**FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO OCIG**

Dirección Jurisdicción Coactiva	36	36	100,00%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	10	7	70,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	2		0,00%
Dirección Red Matriz Acueducto	29	23	79,31%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	37	24	64,86%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	6	4	66,67%
Dirección Salud	3	1	33,33%
Dirección Saneamiento Ambiental	9	5	55,56%
Dirección Servicios Administrativos	7	4	57,14%
Dirección Tesorería	38	37	97,37%
Dirección Tributaria	4	1	25,00%
Gerencia Ambiental	20	8	40,00%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	4	80,00%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	20	11	55,00%
Gerencia de Planeamiento	2		0,00%
Gerencia Financiera	1		0,00%
Gerencia General	5	3	60,00%
Gerencia Jurídica	1	1	100,00%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1		0,00%
Secretaría General	2	2	100,00%
Unidad de Control Interno y Gestión	2	1	50,00%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	20	7	35,00%
<b>Total general</b>	<b>471</b>	<b>323</b>	<b>68,58%</b>

Tabla 8 – Cantidad de Radicados SDQS No comerciales  
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

Radicados SDQS No Comerciales			
Área que Corresponde el Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	9	9	100%
Dirección Abastecimiento	6	4	66,67%
Dirección Bienes Raíces	45	31	68,89%
Dirección de Compras y Contratación	5	4	80,00%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	1	100%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	68	54	79,41%
Dirección Gestión Compensaciones	10	6	60%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	2	100%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1		0%
Dirección Ingeniería Especializada	2	2	100%
Dirección Jurisdicción Coactiva	28	27	96,43%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	10	10	100%
Dirección Red Matriz Acueducto	38	28	73,68%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	33	20	60,61%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	3	3	100%
Dirección Saneamiento Ambiental	27	11	40,74%
Dirección Seguridad	1		0%
Dirección Servicios Administrativos	1	1	100%
Dirección Tesorería	21	21	100%
Gerencia Ambiental	9	7	77,78%

Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	2	100%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	1	100%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	28	15	53,57%
Gerencia de Planeamiento	2	1	50%
Gerencia Financiera	1		0%
Gerencia General	11	6	54,55%
Gerencia Jurídica	2	1	50%
Gerencia Tecnología	1		0%
Secretaria General	2	1	50%
Unidad de Control Interno y Gestión	3	3	100%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	20	3	15,00%
<b>Total general</b>	<b>393</b>	<b>274</b>	<b>69,72%</b>

De acuerdo con lo observado en las tablas 7 y 8, 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 152 requerimientos de tipo comercial y 148 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 restantes. Sin embargo, dado el volumen significativo de información, el grupo auditor optó por utilizar la técnica del muestreo aleatorio simple, bajo la premisa de que cada muestra tiene la misma probabilidad de ser seleccionada.

Para llevar a cabo esta selección, mediante la herramienta Excel se eligió de manera aleatoria 1 categoría de los 31 tipos de solicitudes y a su vez de esta se eligió de manera aleatoria 1 área de las 61 disponibles, lo que resultó en la selección de los radicados tipificados como '(S – Peticiones)' de la División Servicio Acueducto de las Zonas. Para determinar una de estas opciones, se utilizaron las fórmulas (=ALEATORIO() y =JERARQUIA()). La primera fórmula generó un número aleatorio único entre 0 y 1, mientras que la segunda aseguró que no se generaran números duplicados. Como resultado, se asignó el valor más alto a los radicados tipificados como '(S – Peticiones)' relacionados con la División de Servicio de Acueducto en las diferentes zonas de servicio. Esto condujo a una muestra aleatoria de 44 radicados, de los cuales se verificó el trámite y respuesta en términos de forma, contenido, tiempos de atención y firma digital.

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

Análisis de requisitos	Cumple	Incumple	Porcentaje incumplimiento
Forma	43	0	0,00%
Contenido	41	2	4,55%
Tiempos de atención	25	18	40,91%
Firma Digital	7	36	81,82%
Sin oficio de salida	0	1	2,27%

<b>Muestra aleatoria simple</b>	<b>44</b>
---------------------------------	-----------

Tabla 9 – Categorías del Resultado de revisión de muestra  
Fuente: OCIG

De acuerdo con lo anterior, del total de la muestra analizada, un 40,91% incumple en los tiempos de atención, un 52,27% fue atendida correctamente, un 4,55% incumple la respuesta de fondo y el restante 2,27% no cuenta con el cargue del oficio de respuesta en el aplicativo “CORI”.

Por otra parte, se identificó que el 81,82% 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 realizan dos observaciones 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 10 y 11 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	PAU Niza	Avenida Suba No. 118 - 53	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
2	San Diego	Cra. 7 No. 33-53	Lunes a viernes: 7:00 a.m. - 4:30 p.m.
3	Centro Nariño	Av. Calle 24 No. 37-15	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
4	San Benito	CRA 19C 55-64 SUR	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.
5	UNISUR	Carrera 4 No. 28 -10 (Soacha)	Lunes a viernes: 8:00 a.m. - 4:30 p.m.

Tabla 10 – Puntos de atención al usuario (PAU)  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://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	SUPERCADE SUBA	CL 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
1	CADE TOBERIN	Carrera 21 No. 169- 62Centro Comerc	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm
2	SUPERCADE 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	SUPERCADE 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	SUPERCADE 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	SUPERCADE 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
4	CADE CANDELARIA	Calle 62 Sur # 32-50	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm
5	SUPERCADE 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	SUPERCADE 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 11 – Puntos de Atención Red de Cades y SUPERCADE  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://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 relación con uno de los dos puntos de atención al usuario ubicado en Centro Nariño, actualmente no se encuentra disponible debido a reparaciones locativas por motivo de garantía del contrato de obra civil 1-01-14500-1469-2022 realizado por mejoras al punto, cuya duración es de un mes contado desde la última semana de agosto de 2023, por lo que los servicios fueron centralizados en la sala de atención al público corporativa.

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 4:30pm
SUPERCADE CAD	AK 30 No.37-15	Lunes a Viernes de 7am a 5 pm (Turno entrega 4:30 pm)
Punto de Atención San Diego - Zona 2	Avenida Carrera 7 #33-53-57	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30pm
Centro Nariño	Avenida Calle 24 No. 37 -15	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
Subcentral de Santa lucia	Av. Caracas No. 41 – 70 Sur	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
San Benito	Carrera 19 C No.55-64/72 Sur	Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm
UNISUR	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 12 – Puntos de Atención presencial radicación escrita

Fuente: [www.acueducto.com.co](http://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](http://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 refinanciaciones o independizaciones del servicio.

Del mismo modo, en la página Web de la Empresa [www.acueducto.com.co](http://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, Twitter e Instagram (véase imagen 1). > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#), dando click a los botones de acción o iconos de los servicios de chat, llamada telefónica, whatsapp y redes sociales como Facebook, Twitter 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](http://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 primer período del año 2023:

### Resultados primer semestre 2023 informe BPO & Contact Center Outsourcing ETB

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

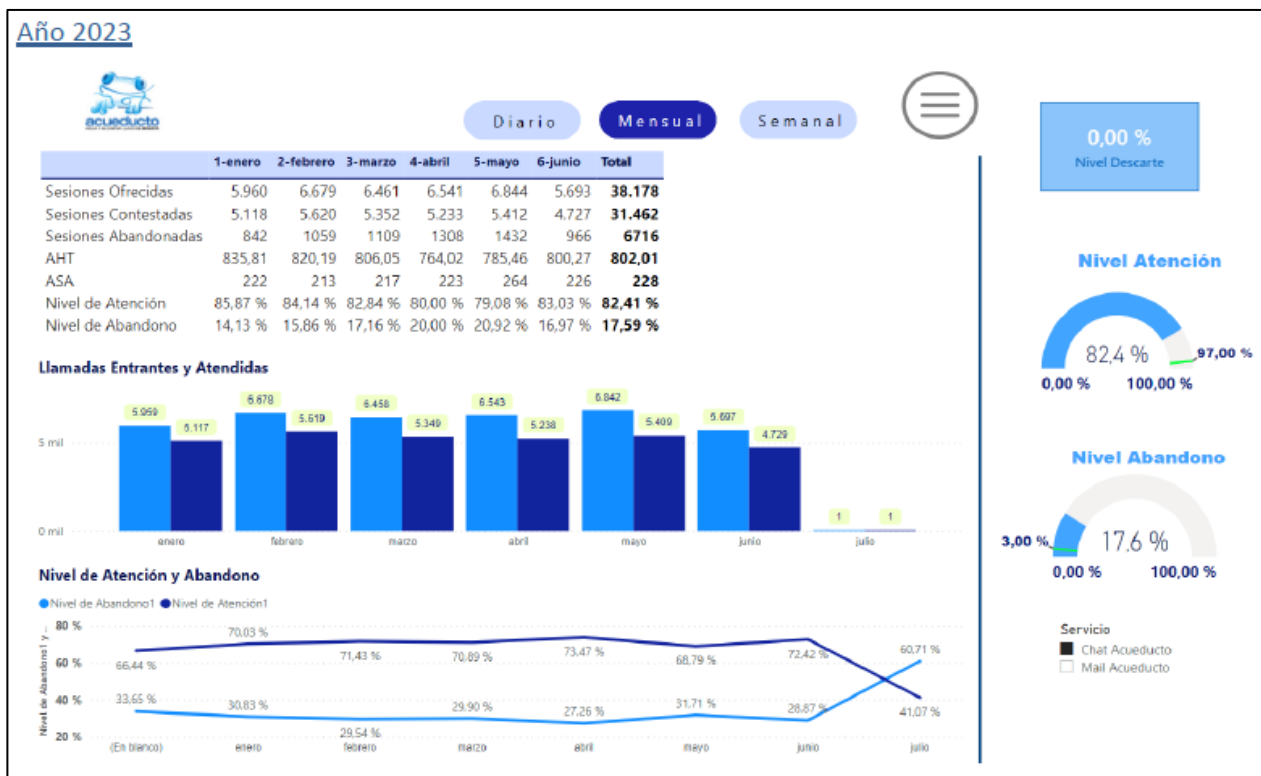
- Generar una cultura de servicio llevando de mano la eficiencia y la calidad de cada gestión. Para fomentar esta cultura del servicio en el mes de junio el BPO dio continuidad a los planes de acción de la operación orientados a reforzar los conocimientos en registro de la información completa y correcta 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 Analytcs con acciones en atención al cliente, explicación de facturación y gestión del tiempo.
- No se cuenta con un dimensionamiento independiente para todas las skills que maneja el BPO & Contact Center como por ejemplo Clic to Call.
- 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, PECNG, PECCTO).
- 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 (cuartil cuatro de calidad), 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 criticas 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 mejoro 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

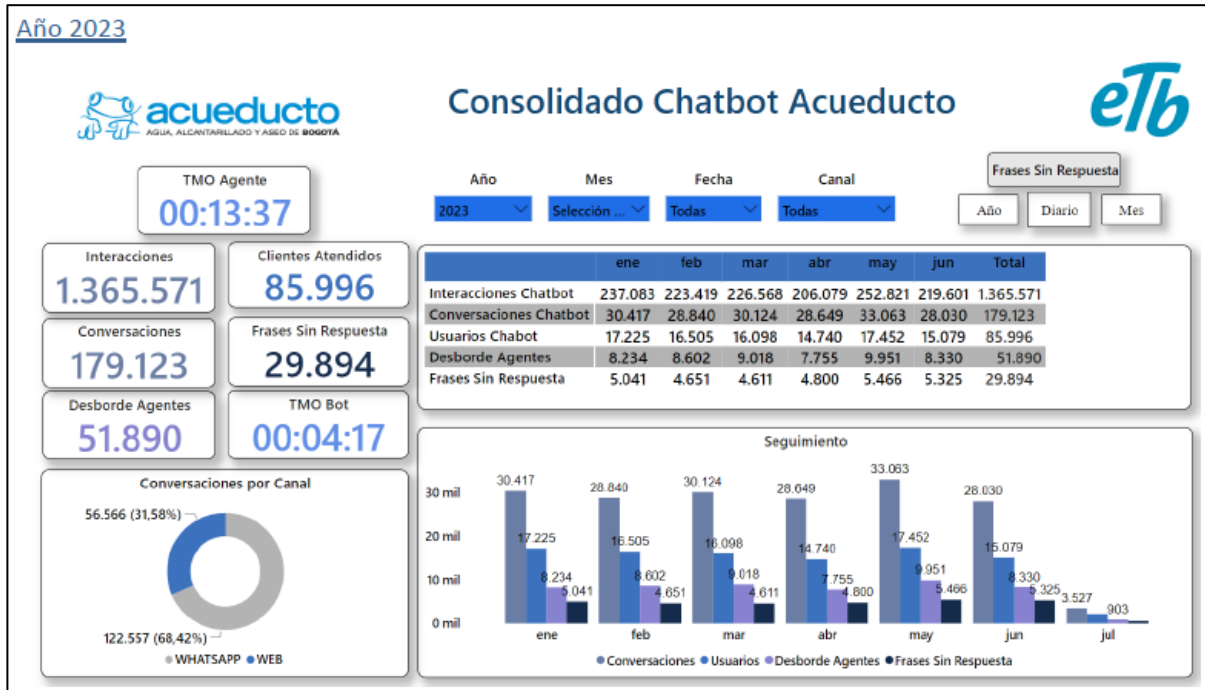


Cuadro de Control 2 - Indicador Servicio Chat  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

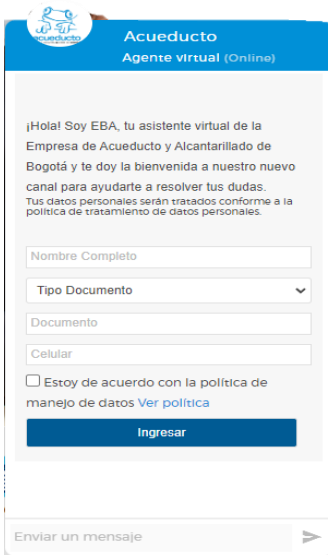
Al realizar la comparación del resultado promedio del indicador de nivel de atención del primer semestre de 2022 (75,72%) y el primer semestre de 2023 (82,41%), se observa un aumento en el nivel de atención del 6,69% lo que denota un incremento en el nivel de atención.



**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 29.854 sesiones promedio por mes.

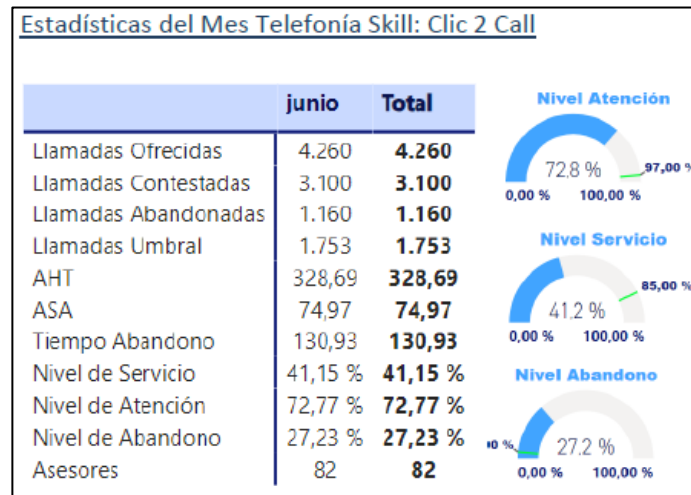
Este incremento en las sesiones promedio atendidas en el último año se debe a la implementación del Chatbot de manera adicional en Whatsapp ya que este servicio solo se encontraba a través del asistente virtual denominado EBA quien atiende los requerimientos de los usuarios 24/7 a través de la plataforma web de la entidad.

Los servicios ofrecidos a través del asistente virtual son: obtener copia de la factura, conocer el saldo total del estado de cuenta, realizar pagos en línea y dar a conocer los requisitos de diversos trámites como independizaciones, convenios de pago, actualización de datos, entre otros.

Este asistente virtual se encuentra en la parte inferior derecha de la ventana de la página WEB de la Empresa. [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

El TMO (Tiempo Medio de Ocupación) por parte de los agentes es de 13 minutos y 37 segundos, mientras que el TMO para el servicio de bot es de 4 minutos y 17 segundos. Lo anterior evidencia que el servicio de bot es aproximadamente tres veces más eficiente en términos de tiempo de atención en comparación con los agentes, de acuerdo con las estadísticas recopiladas.

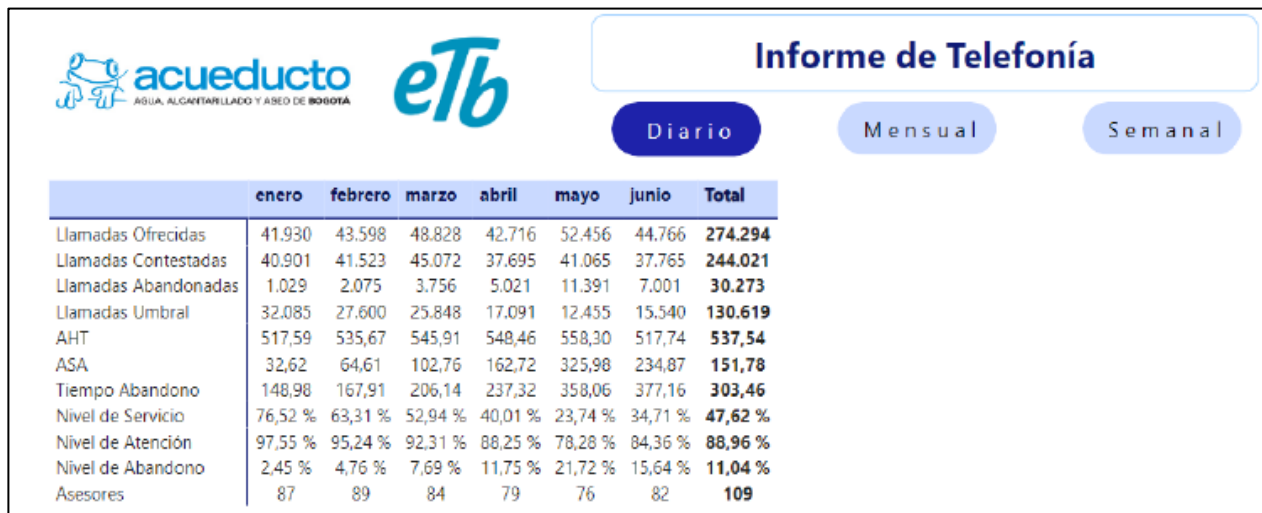
**CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFONICA (CLICK TO CALL)**

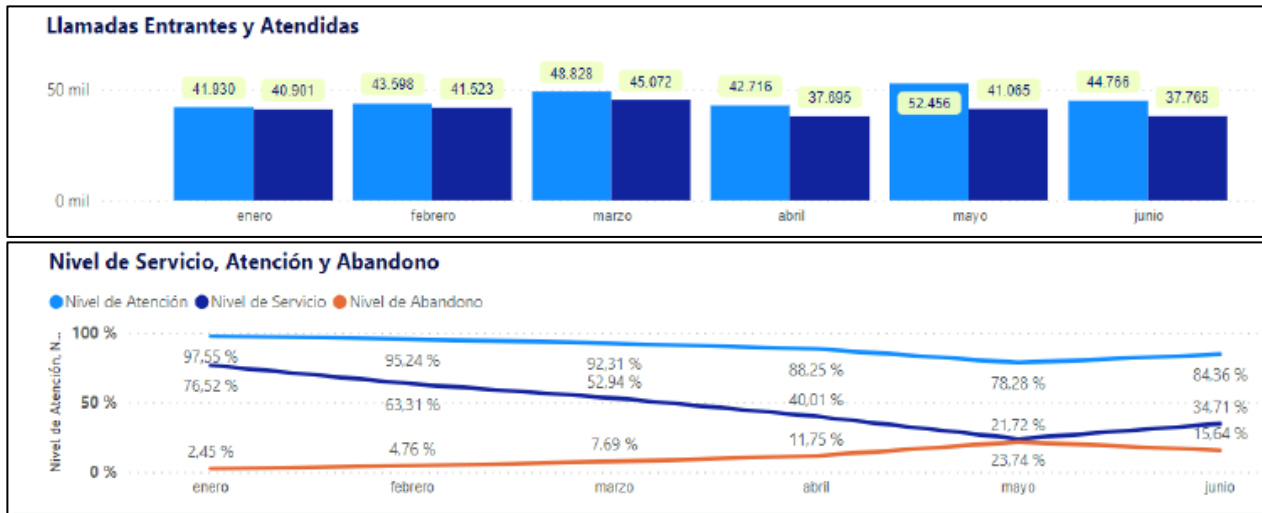


Cuadro de Control 4 - Indicador Servicio Click to Call  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

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 72.8% del total de llamadas recibidas, lo que evidencia un aumento en la tasa de abandono por parte de los usuarios del 27.2%, a pesar de que el BPO asignó un grupo de agentes para atender este skill.

**CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFÓNICA**





Cuadro de Control 5 - Indicador Servicio Click to 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 89,33%

**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 junio, no se cumplió con el indicador, ya que solo se alcanzó un nivel de atención del 72.4%. Este valor es prácticamente igual al promedio mensual de atención que se observó durante el año anterior, el cual fue del 72.3%. De acuerdo con lo indicado por el BPO ETB, la razón detrás de este bajo indicador obedeció a la falta de personal, ya que, según la evaluación realizada por el BPO ETB, se necesitarían 3 agentes para cumplir con el nivel deseado.

Si bien el BPO de ETB indica que no se cumple con el indicador, no se realiza mención dentro del informe de este cuál era la meta establecida. Por tanto, se sugiere para próximos informes realizar la precisión de esta información.

**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 a través de las redes sociales: Facebook e Instagram se posee un promedio de atención del 99.8% con un total de 7.804 sesiones ofrecidas durante el primer 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.

**1. Vocación del servicio:** El 92.04% de los usuarios encuestados de un total de 11.313 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 84.64% de los 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.

Del mismo modo durante la vigencia 2022 se ejecutó el contrato 1-05-12200-1279-2022 con objeto "Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a sus necesidades y expectativas" a cargo de BRANDSTRAT BIC S.A.S y bajo la supervisión de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos. El resultado general de la encuesta 2022 indicó que la percepción/satisfacción de los 8 grupos de interés fue de 77,5%, resultado del promedio del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) de la EAAB-ESP (80%) y del nivel de satisfacción/percepción general de todos los grupos de interés de la EAAB-ESP (75%).

En relación con los PQR, en 2022 se registró una satisfacción del 56% asociado a los siguientes atributos:

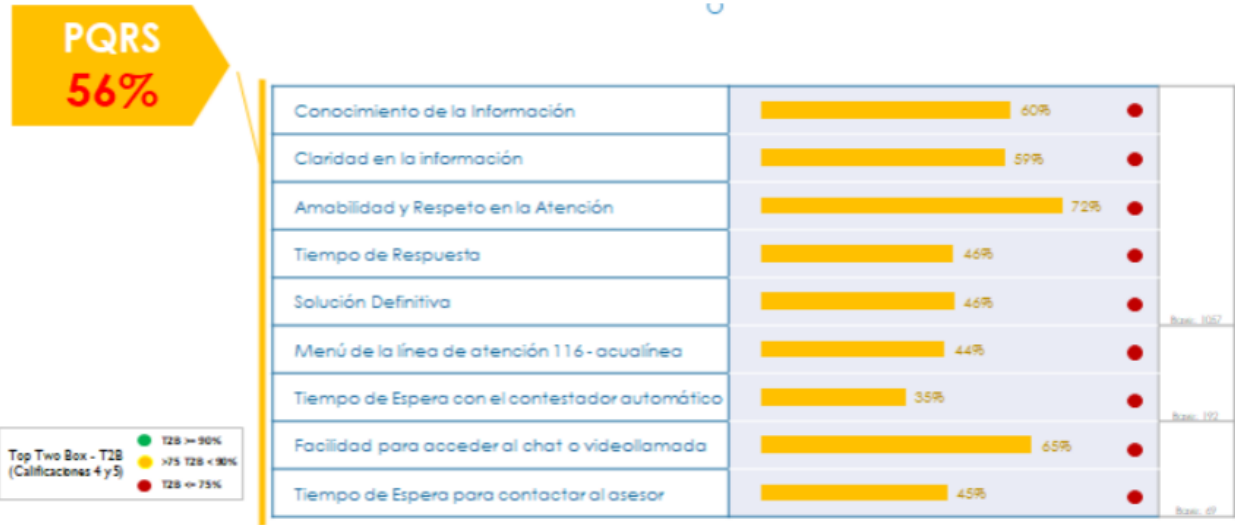


Imagen 2 – Registro de satisfacción de los usuarios frente a las PQR  
Fuente: Contrato 1-05-12200-1279-2022

Los resultados del informe fueron socializados en Comité Corporativo del 31 de enero del año en curso. Finalmente, la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos solicitó mediante memorando interno 1210001-2023-0053 el plan de mejora tras la encuesta a las áreas líderes de grupos de interés realizando mesas de trabajo.

En respuesta al requerimiento de la encuesta de percepción, solo se observó por parte de la Dirección de Apoyo Comercial él envió del plan de mejoramiento respectivo por cada atributo y medio de verificación en respuesta a la desviación detectada, atendiendo el requerimiento realizado por la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos mediante oficio 3040001-2023-0803 de mayo 12 de 2023 en el que indica que realizará las siguientes actividades puntuales:

- Reforzar en conocimientos relacionados con temas comerciales, en los diferentes canales de atención con reporte de la gestión-Actividad.
- Capacitación general a los funcionarios para fortalecer la apropiación de los protocolos de atención y de servicio.
- Revisar con el operador call center estrategias de respuesta rápida.

#### ENLACES PQRSD

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P para el registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición dispone a través de la página Web, el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Peticiones, Quejas y Reclamos](#) presentando una serie de enlaces para el registro de cada PQR y seguimiento del estado de las solicitudes efectuadas a la Empresa, como se observa en la siguiente imagen: <https://www.acueducto.com.co/>, en el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Peticiones, Quejas y Reclamos](#) una serie de enlaces para el registro de cada PQR y la consulta o seguimiento del estado de las solicitudes efectuadas a la Empresa, como se observa en la siguiente imagen:



Atención y servicios a la ciudadanía > Petición, Quejas y Reclamos

PQRSD



Imagen 3 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://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](http://www.nomasfilas.gov.co) este fue actualizado a [www.gov.co](http://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, lo que hace necesario crear un archivo base universo a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas, con el fin de 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, sin embargo, no se evidenció un concepto técnico que indicará que no es viable.

De manera adicional, se observa que la Veeduría Distrital indica mediante radicado E-2023-079001 la necesidad de realizar la integración de 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. Es importante señalar que, en el marco del citado requerimiento de la Veeduría, la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Información Técnica y Geográfica informaron que adelantan acciones para lograr lo solicitado.

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-140:** Actualizar el procedimiento MPMU0501P "Atención y trámite de las PQR comerciales de los servicios domiciliarios que preste la empresa.", alineándolo con la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial.

El procedimiento se encuentra actualizado y cargado en el mapa de procesos bajo el código MPMU0501P "Atención y trámite de las PQR comerciales", este fue socializado el 07/02/2023, sin embargo, en la actualización se observaron y retroalimentaron inconsistencias a la Dirección de Apoyo Comercial para que realizará los ajustes correspondientes.

De acuerdo a lo anterior, la DAC (Dirección de Apoyo Comercial) se encuentra realizando ajustes al procedimiento dando paso a obsoleto los manuales MPMU0501M01 "Manual de ajustes" y MPMU0501M02 "Manual de convivencia callcenter" asociándolos como instructivo al procedimiento, que posteriormente será enviado a la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos para observaciones y VoBo.

**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.

No se evidencia que en las actas de comité se hayan tratado 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.

Respecto a las recomendaciones plasmadas en el seguimiento anterior se observó que la Dirección Servicios Administrativos no recepciona, ni cierra contactos en el sistema SAP, ni se presentaron en el año 2022 silencios administrativos por indebida notificación, sin embargo, actualizaron la matriz de riesgo con el riesgo sugerido por indebida notificación.

La EAAB-ESP no cuenta con un CRM "*Customer Relationship Management*", o "*Gestión de la Relación con el Cliente*" que pudiera integrar toda la información en los diferentes canales de atención, por lo tanto, lo que dificulta identificar aspectos sobre los cuales se esté generando mayor reclamación con el fin de empezar a realizar acciones a nivel interno que incidan en la disminución de los reclamos, frente a esto la Dirección de Apoyo Comercial indicó que esa información se remitirá a las zonas y que estas eran las encargadas de realizar el análisis de las mismas.

Respecto a la sugerencia de implementar o mejorar la (IA) Inteligencia Artificial del chatbot buscando que se puedan ofrecer más temas como venta de servicios se indicó por parte de la Dirección de Apoyo Comercial que saldría bastante costoso, sin embargo, no se cuenta con la exactitud del costo adicional que esto representaría.

El pasado 09 de marzo se reunieron funcionarios de la OCIG junto con la Dirección de Apoyo Comercial en mesa de trabajo donde se expuso a la Dirección de Apoyo Comercial errores en el tratamiento de la información y tipificación de los contactos.

En cuanto a las recomendaciones la Dirección de Apoyo Comercial expone que hará un análisis de los contactos informativos identificando aquellos que sean más recurrentes para en un futuro ofrecerlos como servicios en el Chatbot.

Respecto al seguimiento efectuado a las recomendaciones se considera importante la gestión de tres (3) de estas dado que aún no se cuenta con el avance sugerido en anteriores informes y que pueden generar un impacto positivo al proceso, motivo por el cual se plasman nuevamente las recomendaciones en el presente informe.

### 6.3 Observaciones producto del seguimiento

No.	OBSERVACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	<p><b>Materialización del riesgo de Gestión R2-MPMU “Atender las PQRs sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.”</b></p> <p>Lo anterior se pudo evidenciar al validar y verificar la gestión efectuada al trámite y respuesta de los oficios, que hacen parte de los expedientes.</p> <p>Para ello se determinó una muestra aleatoria simple, bajo la premisa de que cada muestra tiene la misma probabilidad de ser seleccionada debido al gran volumen de información de los radicados por medio escrito a través del aplicativo de correspondencia ‘CORI’, Para llevar a cabo esta selección, se eligió de manera aleatoria 1 categoría de los 31 tipos de solicitudes junto con 1 área de las 61 disponibles a las que corresponde la información, mediante el uso de fórmulas (aleatorio y jerarquía) de la herramienta Excel, obteniendo como tamaño de la muestra un total de 44 oficios de respuesta, para el período comprendido de enero a junio de 2023, tipificados como (S – Peticiones) de la División Servicio Acueducto de las diferentes zonas de servicio.</p> <p>Al verificar el trámite y respuesta de las radicaciones efectuadas teniendo en cuenta los criterios de forma, contenido y tiempos de respuesta se obtuvo que un 40,91% incumple en los tiempos de atención mientras que un 4,55% de la muestra incumple en la respuesta de fondo.</p> <p>Evaluated el riesgo de Gestión <b>R2-MPMU-CA1</b>, se determinó la materialización derivada de la causa “<i>Error humano en la atención y/o trámite de PQR (datos de notificación, inadecuada tipificación, zonificación errada, no responder la totalidad de las pretensiones, entre otros)</i>”, al evidenciar incumplimiento en el trámite y tiempo de la respuesta.</p> <p>Como consecuencia de lo anterior se pueden generar multas y sanciones derivadas del incumplimiento de la normatividad aplicable, citada a continuación:</p> <p><b>Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones Ley 1755 de 2015</b> “<i>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</i>”</p>	<p>División Servicio Acueducto de las zonas</p>

	<p><b>Artículo 14: Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</b></p>	
<p>2</p>	<p><b>Incumplimiento en la adopción de la firma Digital en los documentos que se generan y presentan en los oficios de respuesta.</b></p> <p>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.</p> <p>Lo anterior se pudo evidenciar al determinar muestra aleatoria simple, bajo la premisa de que cada muestra tiene la misma probabilidad de ser seleccionada debido al gran volumen de información de los radicados por medio escrito a través del aplicativo de correspondencia ‘CORI’, Para llevar a cabo esta selección, se eligió de manera aleatoria 1 categoría de los 31 tipos de solicitudes junto con 1 área de las 61 disponibles a las que corresponde la información, mediante el uso de fórmulas (aleatorio y jerarquía) de la herramienta Excel, obteniendo como tamaño de la muestra un total de 44 oficios de respuesta, para el período comprendido de enero a junio de 2023, tipificados como (S – Peticiones) de la División Servicio Acueducto de las diferentes zonas de servicio. Muestra de la cual se identificó que el 81,82% de los oficios incumple con la debida suscripción de la firma digital, teniendo en cuenta que la firma del documento debe ser consecuente con el consecutivo del radicado de salida generado en CORI.</p> <p>La posible causa de no suscribir los oficios con la firma digital se presenta al reservar los consecutivos cercanos a su vencimiento.</p> <p>Lo anterior incumple la <i>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.”</i> En su articulado 1, 6 y 8.</p> <p>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.</p>	<p>División Servicio Acueducto de las zonas</p>

## 6.4 Recomendaciones producto del seguimiento

No.	RECOMENDACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	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, Gerencia de Tecnología
2	Se recomienda revisar y actualizar el procedimiento (MUAC048) “ <i>Tipificación de Contactos por Roles de Usuario</i> ”, 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
3	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

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: María Nohemí Perdomo Ramírez  
Jefe Control Interno y Gestión