

## INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	<b>39. INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011</b>	<b>1050001-0155-2022</b>
	<b>PERIODO DE SEGUIMIENTO: II SEMESTRE DE 2021</b>	<b>N° Consecutivo</b>

### 1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

Evaluar que la atención de peticiones,<sup>1</sup> quejas y reclamos interpuestos por los ciudadanos y en general por los grupos de interés se haya prestado de acuerdo con las normas legales vigentes.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

- Identificar las actividades implementadas para garantizar la adecuada atención de peticiones como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Identificar el universo de peticiones radicadas en el segundo semestre de 2021.
- Verificar que exista en la página WEB de la Empresa un enlace de peticiones de fácil acceso para los ciudadanos y además que puedan realizar quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Verificar que exista, como mínimo, una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones que los ciudadanos formulen.
- Evaluar los resultados de la gestión con el fin de identificar los aspectos que presentaron mayor eficacia y aquellos que deben fortalecerse.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las Gerencias responsables, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la atención.
- Resultado de la evaluación a los procesos auditados, crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de observaciones y de acciones correctivas.

<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."

### 3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones originadas a través de los diferentes canales de atención en el segundo semestre de 2021, así como la existencia y funcionalidad de un enlace o link en la página WEB de la Empresa de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones y la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

### 4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- 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”*.
- Decreto 371 de 2010
- 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 2021
- Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*
- 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”*
- 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”*.
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.
- Procedimiento *“Atención y Trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”*. Código: MPMU0501P, Versión 02.
- 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.
- Procedimientos MPFF0404P *“Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”*, Versión 3 (Aprobado el pasado 26/12/2019) y MPFF0417P *“Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”*, Versión 02
- Procedimiento *“Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales”* Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: *“Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”*, Código: MPFD0206P. Versión 02.

**5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.****5.1 Introducción**

Mediante la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por casusa de la pandemia de COVID-19.

Mediante esta Ley se derogaron del Decreto Legislativo 491 de 2020 los artículos 5 y 6 los cuales extendían el término de respuesta de los derechos de petición a 30 días y otorgaban suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, respectivamente.

Ahora, los tiempos de respuesta vuelven a ser los que establece el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, estos son:

- Término general de 15 días a partir de la recepción del derecho de petición.
- Término especial de 10 días a partir de la recepción de las peticiones de documentos y de información.
- Término especial de 30 días a partir de la recepción de las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

No obstante, la Resolución 666 de 2022 dio prórroga a la emergencia sanitaria generada por el coronavirus COVID-19, declarada inicialmente mediante Resolución 385 de 2020 hasta el 30 de junio de 2022.

A su vez la EAAB-ESP, continuó implementando las medidas definidas por el Ministerio de Justicia y del Derecho en el Decreto Legislativo 0491 de 2020, en cuanto a lo establecido en el Artículo 3. **Prestación de los servicios a cargo de las autoridades**, con el fin de evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, medidas definidas como prestar los servicios a cargo, mediante la modalidad de trabajo en casa, mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones y dando a conocer a través de la página web, información relacionada respecto a la prestación del servicio y nuevos mecanismos tecnológicos empleados para el registro y respuesta de las peticiones.

El presente seguimiento se encaminó en tres aspectos asociados a la atención de peticiones; la adecuada atención normativa, para el caso, criterios de oportunidad y respuesta de fondo, la existencia de dependencias de atención de peticiones y la existencia de un enlace de peticiones de fácil acceso en la página web, que permita realizar quejas y reclamos en temas de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.

El interés 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”*, entre otros, es el de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, razón por la cual en su artículo 76, asigna a la Oficina de Control Interno y Gestión realizar seguimientos semestrales referentes a la atención de peticiones y reportar el resultado a la administración de la entidad.

Consolidar el ambiente de control en la atención de peticiones en la Empresa es el resultado primordial que se busca a través de este informe. Los resultados se soportan en la base de peticiones radicadas en los diferentes canales de atención.

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.

El informe incluye actividades informadas como respuesta a la atención de peticiones en la situación de salud pública, los resultados en la verificación realizada de acuerdo a la verificación en la disponibilidad de la página WEB para la radicación de PQR, la 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.

## **5.2 Desarrollo del Seguimiento.**

### **5.2.1 Información Inicial**

Para el desarrollo del presente Seguimiento de ley se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2022-0124, 1050001-2021-0125 y 1050001-2021-0126 del 11 de mayo de 2022, a la Dirección de Apoyo Comercial, a la Dirección de Servicios Administrativos, 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 II semestre de 2021, con el propósito de identificar y generar el universo de peticiones para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna mediante Memorandos Internos 3040001-2022-0725 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1451001-2021-0362 de la Dirección de Servicios Administrativos y 15300-2022-0587 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 usuarios realizados por los diferentes medios y canales de atención dispuestos por la Empresa.

#### **5.2.1.1 Procedimientos**

Se consultaron los siguientes procedimientos:

El procedimiento *“Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”* Código: M4MU0501P Versión 2, fue actualizado por última vez el 5 de febrero de 2019, identificado bajo el código MPMU0501P, Versión 02 *“Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”*.

El procedimiento tiene como objetivo la correcta y oportuna atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos de carácter comercial presentados por los usuarios y cuyo alcance aplica a todas las áreas de la Empresa que atienden cualquier PQR comercial, objetivo que excluye la transversalidad de atención en temas 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.

Respecto a los Manuales de usuario más representativos se validaron los siguientes en cuanto a su aplicación y funcionalidad para el proceso: Para el ingreso en el sistema la Empresa posee el MUAC048 - "*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*", este documento es tenido en cuenta por los funcionarios que atienden PQR por los diferentes canales de la Empresa, paso de especial relevancia en el subproceso, porque de una buena o mala radicación y registro en el sistema, puede darse una oportuna respuesta o puede originarse un silencio administrativo.

En cuanto a la verificación, el procedimiento hace referencia a los Manuales de usuario MUAC 044 - "*Cubo PQR's*" y MUAC051 - "*Calidad PQR escritas*", Manuales en los cuales se extrae la información, se realiza un muestreo para verificar la calidad de la respuesta escrita, se analiza, identifica y se realiza un informe a las áreas responsables con el fin de retroalimentar los errores detectados.

También el procedimiento cuenta con un "*Manual de ajustes para la atención de PQR*" con código de documento MPMU0501M01 en el cual se definen las políticas para la aplicación de ajustes y se hace una descripción detallada de las posibles causas.

Se observa en el procedimiento MPMU0501P que los responsables de aplicarlo deben atender al autocontrol, según lo establecido en el MECI; sin embargo, en el procedimiento no son claros los controles en cuanto a la forma de aplicarlos y el resultado que arrojan los mismos, es decir en cuanto diseño, ejecución y efectividad. Se observan algunos controles de relevancia que, si bien se nombran en el procedimiento, no registran una documentación detallada para evitar ambigüedad a la hora de su aplicación, teniendo en cuenta los atributos de diseño que caracterizan un control fuerte.

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; no se tienen controles contemplados que validen 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.

En general el procedimiento se encuentra desactualizado ya que hace referencia a links de la página Web que no hacen redirección a la página de la Empresa, Manuales de Usuario e Instructivos Funcionales de Usuario que no se encuentran cargados en el Mapa de Procesos.

Respecto al procedimiento MPMU0501P antes mencionado se generó un hallazgo en el Informe de seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos del I Semestre de 2020 indicando que se encontraba desactualizado y sobre el cual el plan de acción indicaba actualizar el procedimiento alineándolo con la matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial y socializar al interior de la Empresa la actualización del mismo, en la actualidad el procedimiento fue actualizado con los ajustes a los controles mencionados en la Matriz de Riesgos y se encuentra pendiente de aprobación por la Dirección de Gestión de Calidad y Procesos.

Adicional al procedimiento anterior, se verificó el Procedimiento: “Atención Usuarios Preferenciales”, con código MPMU0502P, Versión 02, el cual 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.

Otros procedimientos detectados respecto a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQR's se encuentran en el Mapa de Procesos de la Empresa versión 04, por ejemplo, para el Servicio de Acueducto – Operación y mantenimiento de Redes Menores de Acueducto se cuenta con el Procedimiento “*Verificación de reclamos*” Versión 01. Código MPMA0717P, aprobado el pasado 26/03/2019. 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.

Con referencia al Servicio de Alcantarillado se evidenció el Procedimiento “*Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial*”, Versión 01, MPML0101P, aprobado el pasado 04/03/2019. 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.

Respecto al Subproceso “Gestión Cuentas por Cobrar”, se consultaron los procedimientos MPFF0404P “*Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva*”, Versión 3 (Aprobado el pasado 26/12/2019) y MPFF0417P “*Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva*”, Versión 02, 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.

Finalmente se verificaron los procedimientos “Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P versión 01 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.

### 5.2.1.2 Matriz de Riesgos

Se evidenció la matriz de riesgos del Proceso Comercial actualizada al 20/08/2020 y publicada en el Archivo Electrónico Lotus Notes el 20/08/2020. En la misma se estructuraron 4 eventos. Para el tema de peticiones el de *"Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley."*

Este riesgo identificado con código MUR3, tiene 3 causas:

1. *"Error humano en la atención y/o trámite de PQR (datos de notificación, inadecuada tipificación, zonificación errada, sin atender la totalidad de las pretensiones, entre otros), por parte del equipo de Atención al cliente"*.
2. *"Respuesta por fuera de los términos de Ley por parte del equipo de Atención al Cliente"*.
3. *"Incremento del número de PQR."*

Los controles diseñados por el área para mitigar las causas del incremento del número de PQR y respuesta por fuera de los términos de ley por parte del Equipo de Atención al Cliente fueron: realizar un cuadro de control y seguimiento de las PQR y retroalimentación de errores encontrados en respuestas de las PQR, sin embargo, de estos, los soportes que generaron para dichos controles fue un informe de atención al cliente elaborado de manera mensual con información estadística de la cantidad de oficios, los tiempos promedios de atención, comportamiento de los reclamos y recursos, retroalimentación de errores encontrados en la respuesta de las PQR, y otras actividades concretas relacionadas con el proceso de atención al cliente, si bien esto aporta información estadística relevante del proceso, no corresponde a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia que los encargados del proceso indicaron como tal. Aunado a lo anterior, este control se reporta como "No documentado" en la Matriz de Riesgos.

En la revisión de la matriz de riesgos para el Proceso Comercial se evidenció la existencia del único riesgo de corrupción M4MURC01: *"Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero"*. Para mitigar la materialización del riesgo existen 4 controles, el área encargada planteo 4 controles: actividades de monitoreo y control, seguimiento a partidas bloqueadas, seguimiento a ajustes de facturación y validación de fugas imperceptibles producto de la atención de PQR.

Anteriormente existía el riesgo: *"Configuración de silencios administrativos"*; actualmente se considera como una consecuencia del evento *"Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley."*

Referente a este tema la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante Memorando Interno 15300-2022-0587 del 16 de mayo de 2022, remitió información a la OCIG de las sanciones, estado y cuantías de las multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR en el transcurso del II semestre de 2022, en el cual listan dos resoluciones por un valor total de multa de \$1.817.046 (Ver Tabla 1).

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Número de Expediente	Resolución Sancionatoria	Cuenta Contrato	Motivo	Observaciones	Valor Multa	Fecha Pago
2018800420101797E	20218000006635 del 04/03/2021	11651498	Falta de respuesta en debida forma	Contacto verbal- Daño comercial. solicitud de reconexión, fueatendida como daño comercial, el prestador debió darle trámite al considerarse que era unreclamo relativo a la prestación del servicio	\$ 908.520	10/09/2021
2019800420100516E	20218000009585 DEL 17/03/2021	11880794	Falta de respuesta	Respuesta extemporanea. Pull aseo. Usuario presento desistimiento.	\$ 908.526	10/09/2021
<b>TOTAL MULTA</b>					<b>\$</b>	<b>1.817.046</b>

Tabla 1 – Valor sanción, cuenta contrato y resolución

FUENTE: Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa y Dirección de Apoyo Comercial

Como se evidencia en la tabla 1, respecto a las multas impuestas para cada una de las cuentas el pago fue realizado el día 10 de septiembre de 2021 siendo las causales de estas la falta de respuesta y falta de respuesta en debida forma.

Adicional a esto, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante memorando interno 15300-2022-0587 del 16 de mayo de 2022 dio información adicional en cuanto a los resultados de la gestión; estos se ven reflejados en aquellos casos en los cuales la SSPD ya ha tomado una decisión, bien sea en la etapa de investigación, imponiendo sanción u ordenando el archivo de la actuación o en etapa de recurso a través de la cual se procede a confirmar o revocar la decisión adoptada.

Resolución Sanción	
Causal	Total
Indebida Notificación	1
Falta de Respuesta	1
Falta de Respuesta de Fondo	2
Respuesta Extemporánea	1

Resolución Confirma Sanción	
Causal	Total
Falta de Respuesta	2

Resolución Amonestación	
Causal	Total
Falta de Respuesta de Fondo	1

Resolución Declara Caducidad y Ordena SAP	
Causal	Total
Indebida Notificación	2

Resolución Reconoce SAP	
Causal	Total
Indebida Notificación	1
Falta de Respuesta	1

<b>Resolución Archivo</b>	33
---------------------------	----

<b>Resolución Revoca Sanción</b>	6
----------------------------------	---

Tabla 2 – Resultado Gestión Resoluciones

Al comparar los resultados del seguimiento realizado en el primer semestre de 2021 respecto a la cantidad de silencios administrativos generados se evidencia, que ha disminuido la cantidad de silencios generados, sin embargo, se deben reforzar los controles por parte, tanto de los funcionarios que realizan la proyección de las respuestas como del tipificador que realiza el control y asignación de oficios.

En cuanto a la matriz de riesgos del Proceso de Gestión Financiera estructurada y publicada el 20/08/2020 en el fileservidor de la Dirección de Calidad y Procesos, se observó un aumento en las actividades y controles generados para mitigar los riesgos de gestión de la Dirección Jurisdicción Coactiva, mientras que para los riesgos de corrupción asociados se mantuvo la misma cantidad. En cuanto a los riesgos de gestión se evidencia un total de 13 actividades para mitigar los 2 eventos generadores, estos eventos son: "Inoportunidad y/o falta de gestión de cobro de cartera



de las cuentas contrato en mora, ocasionando el envejecimiento, prescripción de la deuda o rompimiento de solidaridad” y el “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”, este último evento fue incorporado en la matriz de riesgos con la ayuda de la Dirección de Calidad y Procesos mediante el código de riesgo FFR9 de acuerdo a la implementación de la acción de mejoramiento realizada en respuesta del hallazgo M4PF004 junto con el código de control del mismo CTFF40.

Por otra parte para los riesgos de corrupción se evidencia un total de 5 actividades para mitigar los 4 eventos generadores, estos eventos son: “Exclusión o manipulación de la información de las cuentas contrato omitiendo las acciones administrativas y operativas de la gestión de cobro de la cartera misión con el fin de favorecer intereses particulares”, “Aprobación de cuentas de cobro autorizando el pago de trabajos no realizados”, “Tramitar acuerdos de pago sin el lleno de requisitos normativos internos” y “Demora en el trámite de la sustanciación del proceso coactivo que favorezca la prescripción de las deudas o la no presentación en procesos concursales, a cambio de un beneficio propio o para el usuario”.

### 5.2.2 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 el SDQS hoy en día llamado Bogotá te escucha.

El total de contactos generados durante el segundo semestre de 2021 asciende a 546.219 contactos generados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP, a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Canal de recepción	MEDIO DE RADICADO			Total general
	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	
Cantidad de contactos	86.034	258.974	201.211	546.219

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”, (Ver 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.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Clase	Codigo Contacto	MEDIO DE RADICADO			Total general
		1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	
Información EAAB_ESP	1	15.688	203.822	68.119	287.629
<b>Consultas</b>	<b>2</b>	<b>2.898</b>	<b>80</b>	<b>5.559</b>	<b>8.537</b>
Expedición	3	45	33	12.877	12.955
<b>Denuncias</b>	<b>4</b>	<b>430</b>	<b>418</b>	<b>569</b>	<b>1.417</b>
Actualización	5	4.032	1.133	5.826	10.991
<b>Financiamos</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5.336</b>	<b>39.639</b>	<b>44.976</b>
Peticiones	7	44.575	11.279	22.387	78.241
<b>Venta de Servicios (v)</b>	<b>8</b>	<b>1.547</b>	<b>1.732</b>	<b>778</b>	<b>4.057</b>
Venta de Servicios (sv)	10	150	11.790	4.093	16.033
<b>Daños Operativos</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>18.591</b>	<b>1.962</b>	<b>20.556</b>
Quejas	12	148	165	50	363
<b>Solicitudes</b>	<b>13</b>	<b>921</b>	<b>3.303</b>	<b>8.911</b>	<b>13.135</b>
Derecho de Alta Prioridad	14	2			2
<b>Revisión Inconsistencias</b>	<b>15</b>	<b>831</b>	<b>8</b>	<b>217</b>	<b>1.056</b>
Certificaciones	16	156		246	402
<b>Urbanizadores</b>	<b>17</b>	<b>1.385</b>		<b>6.206</b>	<b>7.591</b>
Reclamos Ventas Servicios	19	659		2	661
<b>Vinculaciones Agua en Bloque</b>	<b>20</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
Reclamos Parámetros	21	48		4	52
<b>Daños Comerciales</b>	<b>23</b>	<b>124</b>	<b>1.136</b>	<b>473</b>	<b>1.733</b>
Denuncia Contrato	26	4			4
<b>Pedidos Urbanizadores y Constructores</b>	<b>32</b>	<b>4</b>		<b>1.943</b>	<b>1.947</b>
Reclamos cobros a terceros	33	42	148	96	286
<b>Vía Gubernativa</b>	<b>34</b>	<b>10.991</b>		<b>48</b>	<b>11.039</b>
Silencios	35	193			193
<b>Urbanismo</b>	<b>36</b>	<b>169</b>		<b>694</b>	<b>863</b>
Acciones Constitucionales	37	22		20.494	20.516
<b>Alcantarillado por Aforo</b>	<b>200</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
Suspensión/Reconexión	300	1			1
<b>Solicitud Aseo</b>	<b>3003</b>	<b>1</b>		<b>12</b>	<b>13</b>
Informacion-Aseo	3006	960		5	965
<b>Reclamos Aseo</b>	<b>3007</b>	<b>2</b>			<b>2</b>
Recursos Aseo	3008	1			1
<b>Total Contactos</b>		<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

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

De acuerdo a lo anterior en este informe se incluyen en las tablas 5, 6 y 7 el estadístico de los contactos generados por localidad y por zona, por mes y medio de recepción en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP.

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

Localidad \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	total por Medio
Usaquen	18.828	41.825	41.049	101.702
Chapinero	4.253	7.006	3.895	15.154
Santa Fe	2.117	3.721	3.385	9.223
San Cristóbal	2.814	10.827	10.652	24.293
Usme	2.171	7.465	7.224	16.860
Tunjuelito	1.547	4.185	4.530	10.262
Bosa	3.154	16.880	11.130	31.164
Kennedy	7.420	27.575	16.125	51.120
Fontibón	3.090	8.965	5.624	17.679
Engativá	7.469	29.713	17.122	54.304
Suba	9.816	31.005	21.311	62.132
Barrios Unidos	2.660	8.416	4.783	15.859
Teusaquillo	3.119	5.970	3.833	12.922
Los Martirés	2.036	3.945	3.461	9.442
Antonio Nariño	1.088	3.026	2.871	6.985
Puente Aranda	3.437	8.815	6.237	18.489
La Candelaria	563	905	764	2.232
Rafael Uribe Uribe	3.035	9.865	12.368	25.268
Ciudad Bolívar	4.308	15.804	15.491	35.603
Soacha	3.089	12.976	9.315	25.380
Gachancipa	20	85	39	144
Tocancipa			2	2
<b>Total por Localidad</b>	<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

Tabla 5 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y localidad  
Fuente: Informe OCIG

Zona \ Medio	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	Total por Medio
Urbanizadores y Constructores			30	30
ZN01	19.410	52.054	41.207	112.671
ZN02	16.786	48.966	29.660	95.412
ZN03	23.646	58.738	48.585	130.969
ZN04	13.570	45.637	46.673	105.880
ZN05	12.622	53.579	35.056	101.257
<b>Total por Zona</b>	<b>86.034</b>	<b>258.974</b>	<b>201.211</b>	<b>546.219</b>

Tabla 6 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y zona de servicio  
Se incluyen los predios que realizan solicitud por Urbanizadores y Constructores  
Fuente: Informe OCIG

Zona \ Mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total por Mes
Urbanizadores y Constructores			1			29	30
ZN01	17.622	19.962	20.765	19.011	19.522	15.789	112.671
ZN02	14.006	17.220	16.228	17.989	15.913	14.056	95.412
ZN03	19.974	21.905	22.799	22.640	23.220	20.431	130.969
ZN04	16.734	16.840	18.143	19.691	18.266	16.206	105.880
ZN05	17.877	17.491	17.177	17.993	16.386	14.333	101.257
<b>Total por Zona</b>	<b>86.213</b>	<b>93.418</b>	<b>95.113</b>	<b>97.324</b>	<b>93.307</b>	<b>80.844</b>	<b>546.219</b>

Tabla 7 – Cantidad de Contactos por zona y mes de recepción  
Fuente: Informe OCIG

En cuanto a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), se recibieron un total de 104.419 oficios, de los cuales se encuentra correctamente referenciada la salida de 17.503.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

De estos 104.419 oficios recibidos corresponde a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas que la componen un total de 88.872, el restante de 15.547 oficios corresponde a otras áreas de la Empresa.

Mes	Cantidad Radicados	%
Julio	16.616	15,91%
Agosto	17.847	17,09%
Septiembre	19.359	18,54%
<b>Octubre</b>	<b>18.679</b>	<b>17,89%</b>
Noviembre	17.703	16,95%
Diciembre	14.215	13,61%
<b>Total por mes</b>	<b>104.419</b>	<b>100,00%</b>



Tabla 8 - Gráfico 1 – Consolidado Radicados por CORI primer Semestre 2021  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente se observa correctamente referenciada la respuesta de salida con el radicado de entrada a un total de 16.063 oficios equivalente a un 18.07% del total de oficios radicados en CORI. De lo anterior se evidencia que se deben implementar controles que aseguren la calidad de la información y soporte documental de todos los oficios en el sistema de correspondencia de la Empresa y que se requiere validación en CORI en cuanto al diligenciamiento del radicado de salida que permitan asegurar un seguimiento y uso de la información en cualquier momento.

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en CORI						Total del Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
AC: Acción de cumplimiento		3					3
AP: Acción Popular	16	9	7	2	5	6	45
CO: Consulta	7	12	5	4	13	10	51
DBD no puede obtener la lista de libretas de direcciones para el servidor local.		3	5			1	9
DC: Derecho de Petición - Consulta	4	1	9	2	5		21
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades	14	26	15	5	6	13	79
DG: Derecho de Petición - General	2.810	3.349	2.809	3.717	2.826	1.524	17.035
DI: Derecho de Petición - Información	42	31	37	38	17	6	171
DP: Derecho de Petición - Particular	7.480	7.194	7.589	7.500	7.873	6.652	44.288
E: Ejecutivo	5	5	2		1		13
El servidor remoto no es un host de TCP/IP conocido.			1				1
IC: Invitaciones - Citaciones	68	51	73	51	53	27	323
PS: Portafolio de Servicios		3	3	2	3		11
Q: Queja	43	36	22	54	63	74	292
RE: Reclamo	69	72	58	91	132	120	542
RR: Recurso de Reposición	306	268	310	232	323	258	1.697
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	655	764	887	837	974	800	4.917
RSO: Resolución "SSPD" - Otros	454	951	2.335	1.418	878	815	6.851
RSRA: Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	250	454	376	340	430	278	2.128
RSRQ: Resolución "SSPD" - Recurso de Queja	143	155	122	128	207	141	896
S: Solicitud	4.168	4.388	4.604	4.151	3.799	3.366	24.476
SU: Sugerencias	10	7	11	14	12	15	69
T: Tutela	12	9	12	4	13	14	64
UYC FS: Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	1	5	4	4	9	2	25
UYC RDRE: Urbanizadores y Constructores - Revisión de Diseños de Redes Externas	34	31	44	43	49	32	233
S: Peticiones	25	20	19	42	11	62	179
<b>Total por solicitud</b>	<b>16.616</b>	<b>17.847</b>	<b>19.359</b>	<b>18.679</b>	<b>17.703</b>	<b>14.215</b>	<b>104.419</b>

Tabla 9 – Tipo de Radicados mediante CORI  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

En cuanto a los oficios radicados mediante la plataforma del SDQS (Bogotá Te Escucha), se recibieron un total de 1.788 para el período de julio a diciembre de 2021 (Ver Tabla 10), sin

embargo, de la asignación realizada en el año 2021 se encuentran pendientes por cerrar en la plataforma del SDQS un total de 64 de los cuales 7 corresponden a años anteriores y 57 al año 2021, equivalente al 3.1% del total recibido en el año 2021 (Ver Tabla 11)

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en SDQS						Total del Semestre
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
CO: Consulta	7	12	5	4	13	10	51
DC: Derecho de Petición - Consulta			2	1	2		5
DDE: Derecho de Petición - Entre Entidades		1				1	2
DG: Derecho de Petición - General	94	96	92	102	72	58	514
DI: Derecho de Petición - Información	3		2	7	7		19
DP: Derecho de Petición - Particular	114	139	95	80	118	101	647
Q: Queja	35	29	19	39	55	60	237
RE: Reclamo	32	40	16	22	73	44	227
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación						1	1
RSO: Resolución "SSPD" - Otros				1			1
S: Solicitud	15	8	12	11	14	14	74
SU: Sugerencias	1		2	1	4	2	10
<b>Total por solicitud</b>	<b>301</b>	<b>325</b>	<b>245</b>	<b>268</b>	<b>358</b>	<b>291</b>	<b>1.788</b>

Tabla 10 – Tipo de Radicados mediante SDQS  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

Etiquetas de fila	Año de Recepción				Total general
	2016	2019	2020	2021	
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1			3	11	14
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4				3	3
BIENES RAICES				1	1
COMERCIAL ZONA 5	1				1
GERENCIA JURIDICA			1	1	2
GERENCIA ZONA 2				17	17
RED MATRIZ				2	2
RED TRONCAL				1	1
SISTEMA MAESTRO		1	1	21	23
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>57</b>	<b>64</b>

Tabla 11 – Pendientes de cerrar en el SDQS  
Fuente: Dirección Servicios Administrativos

De los 546.219 contactos generados en SAP por los diferentes canales de atención, se evidencia inconsistencia en la fecha de cierre en dos aspectos, el primero se encuentran 58.540 contactos sin cerrar y el segundo se detectan 12.768 contactos con fecha de cierre en SAP superior a los 15 días hábiles de ley.

Respecto a los contactos cerrados en SAP con fecha posterior a la fecha de salida en CORI, se verificó una muestra de 20 cuentas en este sistema, con el fin de validar los tiempos de atención y calidad de respuesta de los oficios generados por el área de Atención al Cliente, arrojando el siguiente resultado según la fecha de creación del contacto:

Resultado muestra revisada	1/07/2021	2/07/2021	7/07/2021	8/07/2021	12/07/2021	14/07/2021	15/07/2021	Total por fecha
Documento modificado						2		2
Error en la asignación al área de solicitudes		1						1
Fecha de respuesta por fuera de términos de ley	1		1		2			4
OK		2		1		7	2	12
Trasladada por competencia							1	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Tabla 12 – Revisión de contactos con fecha de cierre mayor a 15 días  
Fuente: Análisis OCIG

A continuación, se describen una a una las categorías de la anterior tabla, bajo las cuales se definieron las causas que la generan:

- Se encontraron 2 cuentas cuyo documento adjunto en la respuesta fue modificado.
- Se detectó 1 error en la asignación del oficio al área de solicitudes
- Se detectó 4 cuentas con fecha de respuesta en CORI por fuera de los términos establecidos por la Ley lo que podría generar posibles silencios administrativos positivos.
- Se verificaron 12 cuentas, con ningún tipo de inconsistencia.
- Se realizó un traslado por competencia.

De la revisión efectuada se concluye que la fecha del cierre del contacto en SAP no obedece a la fecha en la que se remitió la respuesta al usuario (salida de CORI), motivo por el cual el área responsable debe generar un control de la fecha de cierre en SAP con el fin de mantener una data con la información correcta.

Por otra parte, de los contactos recibidos por los diferentes canales dispuestos por la Empresa se realizó muestra aleatoria para validar la calidad de los mismos. Para ello se tomó como referencia aquellos identificados con clase 05 y actividad 04 de acuerdo al Manual de Usuario (MUAC048) “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*” y se identificó lo siguiente:

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Revisión calidad de contactos		
Clase: 05. Actualización - Actividad: 04. Cambio de Nombre		
Código Status	Status Cierre Contacto	Cantidad
0		1
1	Tramite Iniciado	5
2	Zona No Corresponde	6
3	Tramite Terminado Con Ajuste	4
4	Tramite Terminado Sin Ajuste	9
5	Modifica	1
12	Trámite terminado	254
18	Trámite terminado con modificación	5.403
19	Trámite terminado sin modificación	517
22	Trámite Efectivo	63
23	Trámite No Efectivo	19
24	Parametro actualizado	330
25	Parametro No actualizado	95
79	Practicas de pruebas	1
99	Cerrado - Proceso erroneo	39
112	Aprueba planos record.	1
<b>Total General</b>		<b>6.748</b>

Tabla 13 – Revisión calidad de contactos  
Fuente: Análisis OCIG

De acuerdo al Manual mencionado, todos los contactos generados se deben crear en SAP con una clase y una actividad de acuerdo al requerimiento del usuario, adicional a ello todos los contactos poseen un status de inicio que para el ejemplo en estudio es trámite iniciado y trámite en estudio, también estos cuentan con un status de terminación en el sistema los cuales deben tipificarse de acuerdo al manual de usuario como zona no corresponde, trámite terminado con modificación, trámite terminado sin modificación y cerrada proceso erróneo, sin embargo, al verificar los 6.748 contactos correspondientes a actualización cambio de nombre se encontró que solo 5.965 contactos se encuentran con un status de cierre de acuerdo al manual de usuario, la cantidad restante equivalente a 783 contactos se encuentran cerrados con un código diferente al descrito en el Manual, como se observa en la tabla 13.

De lo anterior se sugiere que en caso de que se requiera la implementación de códigos adicionales o el empleo de los códigos que actualmente se usan erróneamente, es necesario actualizar el Manual y en caso contrario capacitar adecuadamente al personal que realiza el cierre de los mismos con el fin de realizar una adecuada traza en el sistema.

De acuerdo con el procedimiento *“Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”*, indica en su numeral 2 el trámite y respuesta de peticiones verbales (Presenciales y Call Center), en forma inmediata, se debe diligenciar tramitar, verificar y cerrar el tipo de solicitud, dejando constancia en el sistema, estas actividades son claras frente a peticiones comerciales.

**5.2.3 Puntos de Atención Presencial**

Con el fin de brindar un mejor servicio y oportuna atención, la Empresa ha dispuesto de múltiples puntos de atención al usuario entre los cuales tenemos SUPERCADES (SUBA, CAD, 20 DE JULIO, MANITAS, BOSA y AMERICAS este último disponible desde el 30 de agosto de 2021), CADE Santa Lucía y ventanillas de servicio al cliente o puntos de atención EAAB, los cuales se detallarán en ubicación y horarios de atención en la siguiente Tabla.

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Zona 5	Carrera 4 No. 28-10 (Soacha)	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
<b>Nota:</b> El viernes de cada mes la atención presencial en los puntos propios de la EAAB, es de 8:00 a.m a 12: 00 a.m		

Tabla 14 – Puntos de Atención EAAB y horarios  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co) Link Atención al usuario

Cabe anotar que 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.

Los puntos de atención propios de la Empresa ubicados en la Avenida Suba # 118-53 de zona 1, Avenida Carrera 7 # 33-53 de zona 2 y Carrera 19C No. 55 64 Sur de zona 4 se encuentran en labores de adecuación debido a que requieren mejoras para poder prestar el servicio a personas con discapacidad y adecuadas medidas de bioseguridad, motivo por el cual se encuentran cerrados. En relación al punto de atención de la zona 3 que también se encuentra en remodelación, los usuarios son atendidos en las ventanillas de la Central de Operaciones.

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, estas peticiones escritas solamente se pueden radicar en los siguientes puntos: SUPERCAD SUBA, SUPERCAD CAD, Centro Nariño, Subcentral de Santa Lucía y UNISUR. No se cuenta actualmente con filas de atención preferencial en los puntos de atención debido al tema de salud pública que exige un aforo máximo y distanciamiento social que impide su implementación.

En cuanto a los CADES y SUPERCADES se encuentran 22 puntos dispuestos, en los cuales se presta atención en temas comerciales, duplicado de factura y pago de factura en las entidades bancarias dispuestas para el recaudo.

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 se encuentra la de velar porque la EAAB 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.

**5.2.4 Medios de Atención No Presencial**

La EAAB 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 canal son: línea de atención telefónica o acualínea 116 o desde fuera de Bogotá marcando al 01-8000116-007, otra forma de acceder a este servicio es mediante la página Web de la Empresa



[www.acueducto.com](http://www.acueducto.com), menú atención al usuario y línea 116, es necesario tener en cuenta que la línea 116 no realiza refinanciaciones o independizaciones del servicio.

Adicional en el enlace de la línea 116 descritos en el párrafo anterior ubicado en la página de la Empresa, se encuentran 3 enlaces por medio de los cuales los usuarios pueden solicitar información o radicar sus peticiones, quejas y reclamos, estos enlaces o iconos corresponden al servicio de chat, llamada telefónica y videollamada.

La Línea 116 no atiende refinanciaciones o independizaciones del servicio. Éstas son atendidas directamente en nuestros puntos de atención.

Atención virtual



**CHAT**

Contáctenos y nuestros asesores con gusto lo atenderán, inicie sesión.



**LLAMADA TELEFÓNICA**

Comuníquese con nuestras líneas de atención.



**VIDEO LLAMADA**

A través de este servicio le posibilitamos contacto visual con nuestros asesores.

Imagen 1 – Botones de acción de acceso a otras opciones de atención virtual  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

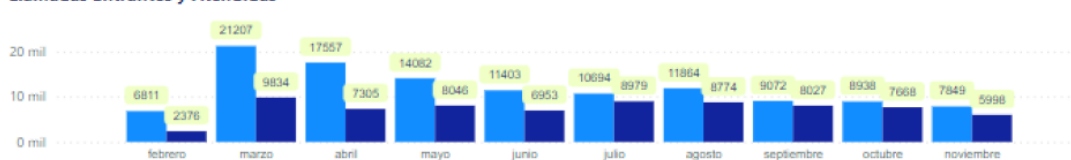
De estos 3 medios adicionales el encargado de realizar la medición de los resultados y cuantificar los indicadores es el BPO & Contact Center Outsourcing ETB, quien mediante informe de gestión remitió los siguientes resultados respecto del primer período del año 2021 excluyendo Enero:

CHAT

INDICADORES SERVICIO CHAT

	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Sesiones Ofrecidas	1207	17557	14082	11403	10694	11864	9072	8938	7849	6178		125655
Sesiones Contestadas	3834	7305	8046	6953	8979	8774	8027	7668	5998	5273		79233
Sesiones Abandonadas	1373	10252	6036	4450	1715	3090	1045	1270	1851	905		46422
AHT	4,38	1002,85	1012,30	1046,53	943,24	949,83	927,63	893,83	906,34	904,31		949,50
Tiempo Promedio Abandono	374	440	245	208	49	101	35	46	116	50		232
ASA	627	617	498	433	214	354	177	226	255	190		434
Nivel de Atención	17 %	41,61 %	57,14 %	60,98 %	83,96 %	73,95 %	88,48 %	85,79 %	76,42 %	85,35 %		63,06 %
Nivel de Abandono	33 %	58,39 %	42,86 %	39,02 %	16,04 %	26,05 %	11,52 %	14,21 %	23,58 %	14,65 %		36,94 %

Llamadas Entrantes y Atendidas



Nivel de Atención y Abandono

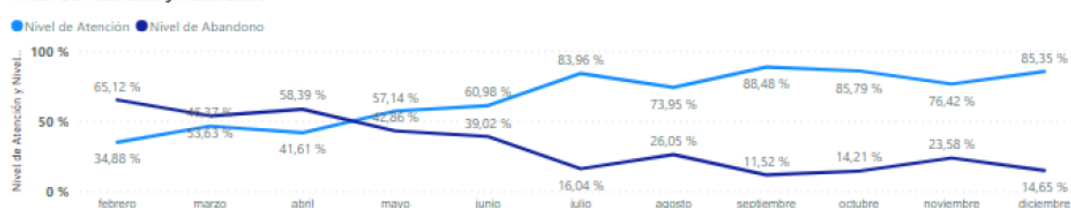


Tabla 15 - Gráfico 2 - Indicador Servicio Chat  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto al resultado del cálculo del indicador se observa un cumplimiento promedio del nivel de atención del 67,4% en el período comprendido de febrero a diciembre, siendo su valor más alto en septiembre con un 88,48% y su valor más bajo en febrero con un 34,88% del valor del cumplimiento del nivel de atención, de lo anterior podemos concluir que el nivel promedio de sesiones abandonadas en el chat es superior al 30% del total de sesiones ofrecidas hecho que puede impactar en la reclamación de los usuarios al no atender con oportunidad sus dudas o requerimientos, respecto a este servicio de chat, en el primer seguimiento realizado en el 2021 se había realizado una recomendación para mejorar el índice de atención de este canal, posterior a ello se observa que ha aumentado el nivel de respuesta de las sesiones contestadas ya que en las pruebas realizadas por parte de la OCIG en el primer semestre de 2021 se había detectado que el motivo por el cual el chat tenía un alto índice de abandono obedecía a que los tiempos de atención eran considerables comparado con una llamada telefónica.

LLAMADA TELEFONICA  
Histórico Mensual Telefonía (Todos los Skills)



Diario

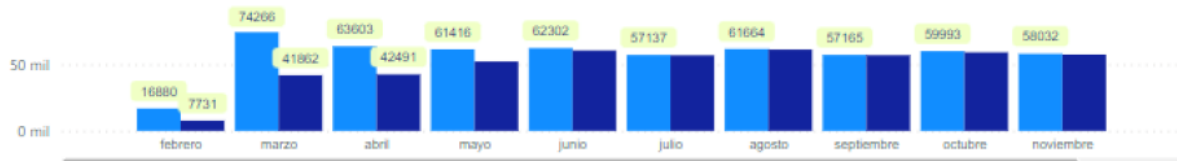
**Mensual**

Semanal



	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
Llamadas Ofrecidas	16880	74266	63603	61416	62302	57137	61664	57165	59993	58032	51446	623904
Llamadas Contestadas	7731	41862	42491	52229	60485	56874	61225	56935	59101	57459	50712	547104
Llamadas Abandonadas	9149	32404	21112	9187	1817	263	439	230	892	573	734	76800
AHT	803,22	767,81	711,19	633,63	592,37	536,04	545,53	567,98	578,68	551,34	557,63	599,30
Tiempo Promedio Abandono	491,09	257,20	161,08	63,61	8,26	0,93	1,18	0,50	2,74	1,77	3,12	68,34
Llamadas Umbral	1250	5717	9994	23459	45031	53948	54078	53512	47915	48235	43377	386516
ASA	616,13	518,46	428,41	217,01	55,64	9,32	15,37	8,23	31,24	23,49	24,62	159,32
Nivel de Servicio	7,41 %	7,70 %	15,71 %	38,20 %	72,28 %	94,42 %	87,70 %	93,61 %	79,87 %	83,12 %	84,32 %	61,95 %
Nivel de Atención	45,80 %	56,37 %	66,81 %	85,04 %	97,08 %	99,54 %	99,29 %	99,60 %	98,51 %	99,01 %	98,57 %	87,69 %
Nivel de Abandono	54,20 %	43,63 %	33,19 %	14,96 %	2,92 %	0,46 %	0,71 %	0,40 %	1,49 %	0,99 %	1,43 %	12,31 %
Asesores	116	116	121	126	137	129	136	131	123	128	116	180

Llamadas Entrantes y Atendidas



Nivel de Servicio, Atención y Abandono

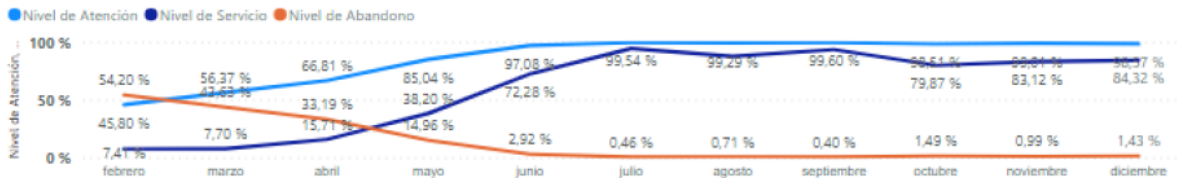


Tabla 16 Gráfico 3 - Indicador Histórico Mensual Telefonía  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En cuanto al nivel de atención de Click To Call o llamada telefónica realizada mediante la página Web de la Empresa podemos concluir que tiene un nivel de atención para el mes de diciembre del 96,3% del total de llamadas recibidas con un bajo índice de abandono por parte del usuario.

CLIC TO CALL

✓ Estadísticas del Mes Telefonía Skill: Clic 2 Call



Tabla 17 Gráfico 4 - Indicador Mensual Diciembre Clic to Call  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

VIDEO LLAMADA

	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Sesiones Ofrecidas	824	1939	1443	983	879	671	669	638	626	585	642
Sesiones Contestadas	121	605	713	715	720	573	588	543	528	500	540
Sesiones Abandonadas	703	1334	730	268	159	98	81	95	98	85	102
AHT	737	613	513	485	481	485	485	507	453	422	361
Nivel de Atención	14,68 %	31,20 %	49,41 %	72,74 %	81,91 %	85,39 %	87,89 %	85,11 %	84,35 %	85,47 %	84,11 %

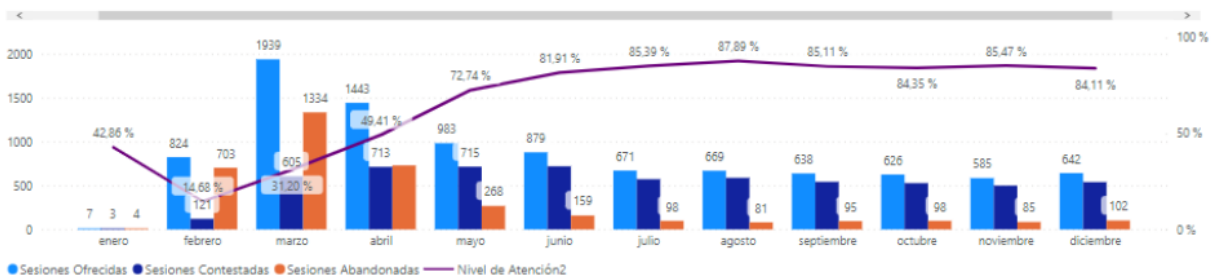


Tabla 18 - Gráfico 5 - Indicador Servicio Video Llamada  
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto a la Video llamada se observa que el mes con mayor afluencia del servicio fue el mes de marzo, sin embargo, también fue el mes con mayor cantidad de sesiones abandonadas por parte de los usuarios, sin embargo, sobre este aspecto en el anterior seguimiento también se

había realizado una sugerencia con el fin de aumentar el nivel de atención de este medio y se puede concluir que para el segundo semestre de 2021 el nivel promedio de atención se encuentra en un 85,38%.

Por otra parte, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P en la página Web <https://www.acueducto.com.co/> cuenta con unos vínculos en el menú de Atención al usuario y submenú trámites y servicios para el registro de peticiones, quejas, reclamos y recursos de reposición a través de la página.



Imagen 2 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición  
Fuente: [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)

El plus que brinda esta herramienta para los usuarios, es que además de poder realizar sus peticiones, quejas y reclamos desde cualquier lugar con una conexión a internet, es poder adjuntar los anexos que el usuario considere que permitan sustentar la solicitud.

Otro aspecto revisado fue el enlace a la guía de trámites y servicios en la dirección web <https://www.gov.co/> anteriormente <https://www.nomasfilas.gov.co/>, en este enlace se puede realizar la búsqueda de los distintos tramites que se pueden realizar con la Empresa, el costo del trámite, el tiempo de ejecución y el medio por el cual se puede realizar es decir, presencial, semipresencial o en línea, para los tramites que se pueden realizar en línea, la pagina realiza una redirección al respectivo formulario que dispone la Empresa, como por ejemplo, el restablecimiento del servicio público, instalación, mantenimiento o reparación de medidores, entre otros, por otra parte, en la pagina también existe una descripción del trámite y la documentación requerida.

### 5.2.5 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.

Otra limitación recurrente es la falta de disponibilidad de la información de una sola fuente, lo que hace necesario crear una base universo a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas, con el fin de determinar la muestra a verificación.

Pese a contar con la información de las diferentes áreas, se observó inconsistencia en el archivo de contactos remitido por la Dirección de Apoyo Comercial, motivo por el cual se generó un reproceso con el fin de remitir la data correcta y validar nuevamente la información contenida.

Al realizar la validación de los oficios de respuesta respecto de los radicados de entrada existe la dificultad de realizar la traza de los documentos debido a la indebida referenciación del documento de salida con el de entrada, ya que en el documento de referencia el sistema de correspondencia no hace obligatorio la relación de un documento existente cuando se genera la salida en el mismo, lo que dificulta el seguimiento y posterior uso y consulta de los documentos.

### 5.3 Gestión frente a las Oportunidades de mejora en Informes Anteriores.

Existe el hallazgo MPMU008, resultado del seguimiento realizado a la atención de peticiones en el semestre de 2018 relacionados con las peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS el cual se encuentra vencido y en desarrollo por parte de la Dirección de Apoyo Comercial.

De otra parte, la acción correspondiente a la actualización y socialización del procedimiento "*Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa*". Código: MPMU0501P en el aspecto de controles y matriz de riesgos vigente se encuentra vencida y pendiente de aprobación por la Dirección de Calidad y Procesos.

## 6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

Referente al requerimiento normativo en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el alcance de las muestras realizadas y verificadas, se concluye:

### 6.1 FORTALEZAS

- Respecto a la atención de peticiones, quejas y reclamos, la EAAB ha generado nuevos espacios para la atención de las mismas mediante medios digitales.
- Se observa un incremento en el nivel de atención por medio de los canales virtuales de la Empresa, siendo los más representativos la videollamada y "clic to call".
- Con el fin de brindar mejores condiciones de atención a personas con discapacidad y mitigar el riesgo de contagio y proteger a nuestros usuarios y funcionarios, la Empresa se encuentra

realizando labores de adecuación a tres puntos de atención, lo que permitirá un mayor aforo y confort para los usuarios en las instalaciones.

**6.2 DEBILIDADES**

- Se adolece de un mecanismo que garantice extraer información precisa en múltiples aspectos de todas las peticiones recibidas y atendidas con el fin de garantizar la adecuada atención en cumplimiento del marco legal vigente y proveer información oportuna para la adecuada toma de decisiones.
- Inconsistencia en la información remitida por la Dirección de Apoyo Comercial en los archivos consolidados de contactos.
- Dificultad de realizar un adecuado control documental que asegure la disponibilidad y uso de la información al no contar con una debida vinculación del documento de salida con el documento radicado de entrada.
- Debilidad en los controles asociados a la atención, trámite y respuesta oportuna, clara, completa y de fondo de las en los términos establecidos por la Ley.
- Debilidad en los controles asociados al adecuado cierre de los contactos.
- No se cuenta actualmente con filas de atención preferencial en los puntos de atención debido al tema de salud pública que exige un aforo máximo y distanciamiento social que impide su implementación.

**6.2.1 OBSERVACIONES.**

NO APLICA.

**6.2.2 OPORTUNIDADES DE MEJORA** *“Las Oportunidades de mejora, si bien no requieren Plan de Mejoramiento, si deberán ser analizadas y en caso de ser procedentes, deberán ser atendidas por los responsables en el marco de la gestión propia del área o dirección a cargo, ya que serán objeto de monitoreo en próximas auditorías, y su desatención en más de dos oportunidades será comunicada al superior inmediato o escalado a la alta dirección según consideración de la Jefatura OCIG.*

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario implementar un mecanismo que centralice la información completa y precisa de todas las peticiones recibidas y atendidas por los diferentes canales de la Empresa, con el propósito de garantizar la adecuada atención y toma de decisiones en forma oportuna.</li> </ul>	Gerencia de Planeamiento, Gerencia Comercial
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario optimizar la trazabilidad de la información en el sistema SAP, teniendo en cuenta los códigos de status para el cierre de contactos y un texto adicional de respuesta realizada al mismo o indicar el oficio de salida con el fin de evitar silencios administrativos por una errónea clasificación de los contactos o error en la respuesta de fondo.</li> </ul>	Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado, Directores Comerciales Jefes de División
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar controles que eviten la indebida notificación o emisión de oficios de respuesta por fuera de los términos establecidos por la Ley, motivo por</li> </ul>	Director Apoyo Comercial

**OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN**

	<p>el cual es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos verifique la optimización planteada y realizada al sistema de correspondencia CORI con el fin de que el control sea efectivo y evite la materialización del riesgo. Es importante destacar que en la matriz de riesgos del Proceso Servicios Administrativos no se considera un riesgo las notificaciones inefectivas, no obstante, debido a la ineficacia del control y la reincidencia en la materialización del riesgo se considera necesario incluirlo en la Matriz de riesgos Institucional.</p>	
<p><b>4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos junto con la Gerencia de Tecnología evalúen la necesidad de parametrizar el sistema de correspondencia empresarial CORI debido a la dificultad de realizar la referenciación adecuada del documento de salida con el radicado de entrada, lo que dificulta el seguimiento y posterior uso y consulta de los documentos. Igualmente se recomienda estructurar un riesgo que considere la indebida notificación.</li> </ul>	<p>Dirección de Servicios Administrativos  Gerencia de Tecnología</p>

**7. COMUNICACIONES DE AVANCE.**

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.

**Nombres / Equipo Auditor**

<p><b>Auditor Líder OCIG</b></p>	<p>María Nohemí Perdomo Ramírez</p>
<p><b>Auditor Líder de Grupo</b></p>	<p>Gustavo Alfonso Turriago Prieto</p>
<p><b>Auditor</b></p>	<p>Carlos Henry Tellez Mora</p>

**María Nohemí Perdomo Ramírez**  
**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**