

MEMORANDO INTERNO

1050001-2024-0364

Bogotá D.C., 30 de agosto de 2024

PARA: Dr. OCTAVIO AUGUSTO REYES AVILA, Gerente Corporativo Ambiental
Dr. GUSTAVO ENRÍQUE GARCÍA BATE, Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa
Dr. PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Dr. ALEX FABIAN SANTA LOPEZ, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Dr. ANDRÉS FERNANDO AGUDELO AGUILAR, Gerente Corporativo Financiera
Dr. DIEGO GERMAN MONTERO OSORIO, Gerente Corporativa Sistema Maestro
Dr. DANIEL JOAQUIN RODRIGUEZ MORALES, Gerente de Tecnología
Dr. JUAN RAMON JIMÉNEZ OSORIO, Gerente Jurídico
Dr. FELIPE CASTIBLANCO CARVAJAL, Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
Dr. RODRIGO HERNÁN RÍOS OLIVEROS, Director Contratación y Compras
Dr. NICOLÁS CARMEN ARISTIZABAL, Director Seguridad

DE: Oficina de control Interno y Gestión

ASUNTO: ID. 40 Informe de Ley PQR Primer Semestre 2024

Respetados gerentes y directores:

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría (PAA) 2024 La Oficina de Control Interno remite para su información y fines pertinentes el informe de Ley en cumplimiento de la normatividad vigente en la atención de peticiones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Se adjunta el informe del citado seguimiento, para que se gestionen las observaciones y recomendaciones dadas por la OCIG.

Atentamente,

MARÍA NOHEMÍ PERDOMO RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Proyectó: Equipo auditor, Oficina de Control Interno y Gestión



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F01-03



Fecha y Consecutivo: 30/08/2024 1050001-2024-0364

40. Atención al Cliente PQRS

Dirigido a

Dr. OCTAVIO AUGUSTO REYES AVILA, Gerente Corporativo Ambiental
Dr. GUSTAVO ENRÍQUE GARCÍA BATE, Gerente Corporativo de Gestión Humana y Administrativa
Dr. PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
Dr. ALEX FABIAN SANTA LOPEZ, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
Dr. ANDRÉS FERNANDO AGUDELO AGUILAR, Gerente Corporativo Financiera
Dr. DIEGO GERMAN MONTERO OSORIO, Gerente Corporativa Sistema Maestro
Dr. DANIEL JOAQUIN RODRIGUEZ MORALES, Gerente de Tecnología
Dr. JUAN RAMON JIMÉNEZ OSORIO, Gerente Jurídico
Dr. FELIPE CASTIBLANCO CARVAJAL, Oficina Asesora de Imagen Corporativa y Comunicaciones
Dr. RODRIGO HERNÁN RÍOS OLIVEROS, Director Contratación y Compras
Dr. NICOLÁS CARMEN ARISTIZABAL, Director Seguridad

María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión

Carlos Henry Tellez Mora
Líder del Seguimiento / Informe de Ley

Fanny Cárdenas Gómez
Equipo de Seguimiento / Informe de Ley

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CRITERIOS	3
4. ÁREAS OBJETO DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY	4
5. DESARROLLO DEL INFORME	4
5.1 Desarrollo del seguimiento.....	4
5.1.1 Información Inicial	5
5.1.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones.....	12
5.1.3 Puntos de Atención Presencial	20
5.1.4 Medios de Atención No Presencial	22
5.1.5 Dificultades en desarrollo del seguimiento.....	36
5.2 Comunicaciones de alertas tempranas	36
6. RESULTADOS	36
6.1. Fortalezas	36
6.2. Observaciones Producto del Seguimiento	36

1. OBJETIVO

Evaluar si la atención de peticiones¹, 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 2024, así como la existencia y funcionalidad tanto de un enlace en la página WEB de la Empresa de fácil acceso a los ciudadanos, como puntos de atención a la ciudadanía para que estos realicen sus peticiones.

3. CRITERIOS

- CAPITULO VII DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”
- Guía de Auditoría para Entidades Públicas del DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2024
- Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
- Procedimiento “Atención y Trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 04.
- 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.

¹ Ley 1755 de 2015. “Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.”

- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”. Código MPFF0404P, Versión 04.
- Procedimiento “Gestión de Cobro de Cartera etapas Prejurídica y Persuasiva”. Código MPFF0417P, Versión 05.
- Procedimiento “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 03.

4. ÁREAS OBJETO DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY

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

5. DESARROLLO DEL INFORME

5.1 Desarrollo del seguimiento

La Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, entre otras disposiciones, tiene como objetivo mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, por lo que en el artículo 76 de esta ley asigna a la Oficina de Control Interno y Gestión la responsabilidad de realizar seguimientos semestrales relacionados con la atención de peticiones y de informar los resultados a la administración de la entidad.

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

El informe incluye los resultados de la verificación realizada a las peticiones, quejas y reclamos efectuados por los diferentes canales de atención como son: call center, página WEB, puntos de atención al usuario y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) en el período comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2024, 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 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, se consideran aspectos como: la existencia de dependencias encargadas de la atención de peticiones al interior de la Empresa, disponibilidad de un enlace en la página WEB de fácil acceso para la radicación de PQR'S, información sobre el servicio en los puntos de atención, el estado de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y finalmente las conclusiones, recomendaciones y observaciones por parte de esta Oficina.

La dificultad del presente seguimiento y de seguimientos anteriores se centró en la ausencia de información consolidada de todas las peticiones que recibe la Empresa.

5.1.1 Información Inicial

Para el seguimiento de ley se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2024-0314, 1050001-2024-0315, 1050001-2024-0316 y 1050001-2024-0317 del 1 de agosto de 2024, 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 usuario, relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención en el I semestre de 2024.

Las solicitudes fueron atendidas mediante memorandos internos 3040001-2024-1767 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1210001-2024-0147 de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, 1451001-2024-1110 de la Dirección de Servicios Administrativos, 15300-2024-1074 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa

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

5.1.1.1 Procedimientos

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

M4MU0501P “Atención y trámite de PQR Comerciales”

El procedimiento identificado con el código M4MU0501P fue aprobado en su versión 4 el 04 de marzo de 2024. 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 estos conciernen a otros procesos. Asociado al procedimiento, se identificaron otros documentos como referencia de la labor a ejecutar, como son: los Manuales de Usuario (MUAC), los Instructivos Funcionales de Usuario (IFU) y otros procedimientos asociados.

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

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

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

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

Un ejemplo de lo anterior se observa en la primera actividad contemplada en el procedimiento, correspondiente a la recepción de las PQR por los diferentes canales de atención; donde no se tienen o hace mención de los controles que contemplen tanto la veracidad de la información como la recepción, captura y adecuado registro del requerimiento del usuario y/o suscriptor en el Sistema de Información Empresarial CORI y/o SAP según corresponda; tampoco se evidencian controles que validen la correcta tipificación de los contactos, ni el medio de notificación, lo cual es crucial para una adecuada atención de la peticiones y extracción de información para la elaboración de informes y toma de decisiones.

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

MPMU0502P “Atención Usuarios Preferenciales”

El Procedimiento identificado con el código MPMU0502P, en su 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 que un usuario pueda ser incluido en la base de clientes preferenciales, debe cumplir con ciertos parámetros establecidos en el Manual de Usuario (MUAC052). Una vez cumplidos estos parámetros y realizada la verificación correspondiente, se efectúan las modificaciones necesarias en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP para identificar a estos usuarios con dicha categoría. Por ejemplo, los grandes consumidores se identifican en la Porción Z y las Entidades Oficiales en la Porción X. Además, se incluyen los usuarios de Alcantarillado según su aforo.

El procedimiento describe las actividades realizadas por el grupo de atención a clientes preferenciales, que incluyen la generación de visitas a terreno, la atención y tramitación de PQR, la inclusión y exclusión de usuarios preferenciales, y el seguimiento de la facturación, entre otras actividades descritas.

MPMA0717P “Verificación de reclamos”

El procedimiento identificado con el código MPMA0717P, aprobado el 26 de marzo de 2019, se enfoca en el Servicio de Acueducto, específicamente en la Operación y Mantenimiento de Redes Menores de Acueducto. Este procedimiento detalla el proceso para atender reclamos relacionados con el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio de Acueducto, el cual inicia con la recepción de la PQR realizada por los diferentes canales de atención, verificación en terreno a los sitios afectados para confirmar, aclarar o corregir la información proporcionada por el usuario y termina con el trámite y respuesta de la PQR, lo que implica la creación y atención de avisos en el sistema de información empresarial y respuesta al usuario.

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

Para el Servicio de Alcantarillado se cuenta con el Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial”, Versión 01 (aprobado el pasado 04 de marzo de 2019). En el mismo se

detalla la recepción de la petición, la ejecución de las actividades en terreno encaminadas a resolver el reclamo, no obstante, el cierre y respuesta al usuario no están explícitamente definidos.

MPFF0404P – Gestión Cobro de Cartera Etapa Coactiva

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

MPFF0417P – Gestión Cobro de Cartera Etapas Prejurídica y Persuasiva

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

MPFD02 – Recepción y Radicación de Documentos

Este subproceso cuenta con los procedimientos de "Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales" bajo el código MPFD0205P versión 02 y "Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales" con código MPFD0206P versión 03. El procedimiento MPFD0205P, detalla los pasos necesarios para la adecuada recepción de documentos, solicitudes, quejas y reclamos a través de los diferentes canales de atención. Incluye la delegación de responsables y el registro de los documentos en el Sistema de Información Empresarial SAP y CORI según corresponda.

El segundo procedimiento, MPFD0206P, establece los tiempos de respuesta y relaciona el conjunto de actividades que deben llevarse a cabo por las distintas áreas de la empresa. Estas actividades incluyen la verificación en el sistema de los radicados asignados, la gestión del trámite y la respuesta al radicado, así como el registro y cierre de la respuesta en el sistema. También abarca otras tareas orientadas a la atención de peticiones, quejas y reclamos.

5.1.1.2 Matriz de Riesgos

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

La matriz de riesgos del proceso de Gestión Comercial, actualizada con corte al 31 de diciembre de 2022, cuenta con el riesgo **R2-MPMU "Atender las PQRs sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley."**, para el cual tiene definidos cinco (5) controles a fin de evitar su materialización, descritos a continuación:

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

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

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

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

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

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

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

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

Acciones:

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

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

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

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

La ejecución de estos controles se encuentra actualizada y documentada en el procedimiento MPMU0501P; a excepción del control definido como: "5. Realizar seguimiento para el cumplimiento de tiempos de respuesta de PQRs conforme a la Ley". Esto se debe a que la actividad de control mencionada en el procedimiento no

se ajusta a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia indicados por los responsables del proceso.

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

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

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

- **MPMU-CP25:** Realizar seguimiento a las visitas de infiltraciones producto de la atención de una PQR con el fin de verificar la existencia de dicha fuga.
- **MPMU-CP26:** Validar si existe un soporte que justifique el bloqueo de la partida en el Sistema de Información Empresarial.
- **MPMU-CP27:** Validar si existe un soporte que justifique los ajustes de facturación de acuerdo con lo establecido en el Manual de ajustes.
- **MPMU-CP28:** Validar los soportes de las solicitudes de los usuarios sobre la actualización de parámetros facturables tales como: clase de uso, estrato y nomenclatura.

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

Verificación de la Ejecución de los Controles:

El equipo auditor revisó los informes de gestión de las Divisiones de Atención al Cliente correspondientes a las zonas 1, 2 y 5 para el primer semestre de 2024, con el fin de verificar el seguimiento efectuado a los controles planteados en la matriz de riesgos, el cual arrojó los siguientes resultados:

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

Descripción	Cumplimiento de controles por mes del primer semestre de 2024						Primer semestre de 2024			
	Zona * Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Cumple	Incompleto	No Cumple
Seguimiento a Infiltraciones	No cumple	Incompleto	Incompleto	Incompleto	Incompleto	Incompleto	0	5	1	33%
Validación soporte Bloqueo Partidas	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	5	0	1	83%
Validación soporte Ajustes Facturación	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	3	0	3	50%
Validación soporte Cambio Parametros	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	0	0	6	0%
Zona 1							8	5	11	41,7%
Seguimiento a Infiltraciones	No cumple	Incompleto	Incompleto	No cumple	No Cumple	Incompleto	0	3	3	20%
Validación soporte Bloqueo Partidas	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	Cumple	Cumple	5	0	1	83%
Validación soporte Ajustes Facturación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	5	0	1	83%
Validación soporte Cambio Parametros	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	0	0	6	0%
Zona 2							10	3	11	46,7%
Seguimiento a Infiltraciones	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple	5	0	1	83%
Validación soporte Bloqueo Partidas	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	5	0	1	83%
Validación soporte Ajustes Facturación	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	6	0	0	100%
Validación soporte Cambio Parametros	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	0	0	6	0%
Zona 5							16	0	8	66,7%
Total cumplido	4	6	6	6	7	5	51,7%			
Total Incompleto	0	2	2	1	1	2				
Total No cumplido	8	4	4	5	4	5				
% cumplimiento Mensual	33,3%	56,7%	56,7%	53,3%	61,7%	48,3%				

Tabla 1 – Verificación Control MPMU-CP25

Respecto al control de seguimiento a infiltraciones, el área ejecutora actualmente se encuentra bajo un Plan de Mejoramiento debido a que, en el seguimiento anterior, se evidenció el incumplimiento de este control. De acuerdo con el monitoreo realizado, se observa que el nivel de cumplimiento del control por zona es el siguiente: Zona 1, 33%; Zona 2, 20%; y Zona 5, 83%. Estos datos evidencian que la acción propuesta en el Plan de Mejoramiento requiere ser replanteada o fortalecida.

En cuanto a la validación del bloqueo de partidas, se menciona en los informes de gestión de las zonas que se realiza el análisis de cada una de las partidas bloqueadas. Sin embargo, no es posible determinar cómo el área responsable valida los soportes de los bloqueos en los informes, especialmente considerando que existen partidas bloqueadas desde el año 2003.

En relación con la validación de los soportes de los ajustes de facturación y cambios a los parámetros, no se observa que se mencione este control en la mayoría de los informes. En los casos en que se menciona, la información es insuficiente para evaluar la efectividad del control.

Control MPMU-CP25 (Seguimiento a Infiltraciones): El área responsable formuló un plan de mejoramiento vigente que consta de dos actividades: reprogramar las inspecciones pendientes para el seguimiento de las fugas imperceptibles detectadas en el segundo semestre del 2023 y actualizar la matriz de riesgos comercial para ajustar el control MPMU-CP25, con fecha de terminación 31/12/2024. Sin embargo, este control ha tenido un bajo nivel de cumplimiento en el presente semestre(I) 2024 (0%, 17% y 50% para las zonas 1, 2 y 5 respectivamente). Se recomienda fortalecer este control debido al rezago de 2023 y al incumplimiento actual.

Control MPMU-CP28 (Validación de Soportes para la Actualización de Parámetros Facturables): En los informes de gestión presentados por las zonas 1 a 5, no se precisa con claridad las revisiones efectuadas a este control. Es necesario desglosar este control tal como se plantea en la matriz de riesgos para que los futuros seguimientos sean claros y no se omitan detalles importantes.

En relación a la verificación efectuada a la matriz de riesgos del proceso de Gestión Financiera, estructurada y publicada el 16 de diciembre de 2022 en el fileservidor de la Dirección de Calidad y Procesos, se observó que incluye un riesgo de gestión en relación al trámite y respuesta de PQR a cargo de la Dirección Jurisdicción Coactiva, de ahora en adelante (DJC) en este informe, identificado con el código **R9-MPFF** correspondiente al evento **“Atender las PQR’S relacionadas con la cartera de las etapas persuasiva y coactiva sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley”**. Para mitigar este riesgo se estableció el control descrito a continuación:

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

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

5.1.1.3 Sanciones o Multas por Silencios Administrativos

Mediante memorando interno 15300-2024-1074 del 08 de agosto de 2024, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa informó a la OCIG respecto a la inexistencia de sanciones o multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR para el transcurso del I semestre de 2024 e informa los resultados de la gestión de aquellos casos para los cuales el usuario ha continuado con la reclamación en otras instancias; estos, se ven reflejados en aquellos casos en los cuales la SSPD ya ha tomado una decisión, bien sea en la etapa de investigación, ordenando el archivo de la actuación o revocación de la decisión adoptada.

DECISIÓN FAVORABLE			
MES	RESOLUCIÓN ORDENA ARCHIVO	RESOLUCIÓN REVOCA SAP	TOTAL MES
ENERO	2	1	3
FEBRERO	4	-	4
MARZO	2	-	2
ABRIL	2	-	2
MAYO	15	5	20
JUNIO	5	-	5
Total	30	6	36

Tabla 2 – Resoluciones decisión favorable

DECISION DESFAVORABLE							
MES	FALTA DE RESPUESTA	INDEBIDA NOTIFICACIÓN	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	PETICIÓN NO RADICADA EN LA EAAB	FALTA DE RESPUESTA DE FONDO	RESOLUCION REVOCA ARCHIVO	TOTAL MES
ENERO	-	-	-	-	-	-	-
FEBRERO	-	-	-	-	-	-	-
MARZO	-	-	2	-	-	-	-
ABRIL	-	-	1	-	-	-	-
MAYO	-	-	2	-	-	-	-
JUNIO	-	-	-	-	-	-	-
Total	-	-	5	-	-	-	5

Tabla 3 – Resultado decisión desfavorable

5.1.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

El total de las PQR recibidas por la Empresa se encuentra en dos sistemas: el primero corresponde al consolidado de contactos registrados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP y el segundo a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), el cual está compuesto de tres fuentes: los radicados realizados en el canal presencial o punto de radicación de la Empresa, la página Web de la Empresa y por último la página del SDQS hoy en día llamado Bogotá Te Escucha.

En el primer semestre de 2024 se generaron 477.939 contactos en el Sistema de Información Empresarial SAP relacionados con PQR'S. (véase tabla 4), a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

Medio de radicación	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total x Medio
01. CARTA	9.878	11.779	9.670	13.062	12.431	9.882	66.702
02. TELEFONO	21.701	23.945	20.619	22.987	23.346	21.743	134.341
48. VERBAL	43.191	48.749	42.258	50.465	51.518	40.715	276.896
Total x Mes	74.770	84.473	72.547	86.514	87.295	72.340	477.939

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

Estos contactos se registran en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP de acuerdo a lo establecido en el Manual de Usuario con Código MUAC048 “Tipificación de Contactos por Roles de Usuario”, (véase tabla 5) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y dar trámite oportuno de acuerdo a la clase del contacto realizado.

Clase de contacto	MEDIO DE RADICADO			Total x Mes
	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	
01. Información EAAB-ESP	16.417	104.958	121.323	242.698
02. Consultas	2.547	187	8.166	10.900
03. Expedición	331	559	27.875	28.765
04. Denuncias		139	340	479
05. Actualización	6.107	577	11.973	18.657
06. Financiaciones	1	2.409	38.232	40.642
07. Peticiones	23.395	2.717	22.543	48.655
08. Venta de Servicios (v)	797	186	599	1.582
09. Derechos Constitucionales	12			12
10. Venta de Servicios (sv)	367	3.258	10.195	13.820
11. Daños Operativos		12.914	3.235	16.149

Clase de contacto	MEDIO DE RADICADO			Total x Mes
	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	
12. Quejas	159	55	69	283
13. Solicitudes	782	5.688	8.399	14.869
14. Derechos Alta Prioridad	8			8
15. Revisión Inconsistencias	2.496	8	262	2.766
16. Certificaciones	99		225	324
17. Urbanizadores	955		5.814	6.769
19. Reclamos Ventas Servicios	797		4	801
21. Reclamos Parámetros	169		17	186
23. Daños Comerciales	113	660	1.662	2.435
32. Pedidos Urbanizadores y Constructores	19		1.561	1.580
33. Reclamos cobros a terceros	130	24	434	588
34. Vía Gubernativa	9.703		33	9.736
35. Silencios	261		3	264
36. Urbanismo	155		1.267	1.422
37. Acciones Constitucionales	173		3	176
39. Depuración Cartera			15	15
45. Consulta Coactivo			8.408	8.408
48. Recuperación de Consumos	706		4.239	4.945
51. Recl Recuperación de Consumos	2			2
300. Suspensión/Reconexión	1			1
3010. Reclamo Tarifa 936		2		2
Total x Medio	66.702	134.341	276.896	477.939

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

De acuerdo con lo anterior, en este informe se incluyen cuadros de control con la trazabilidad de los contactos generados por localidad y por zona, por mes y medio de recepción en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP.

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

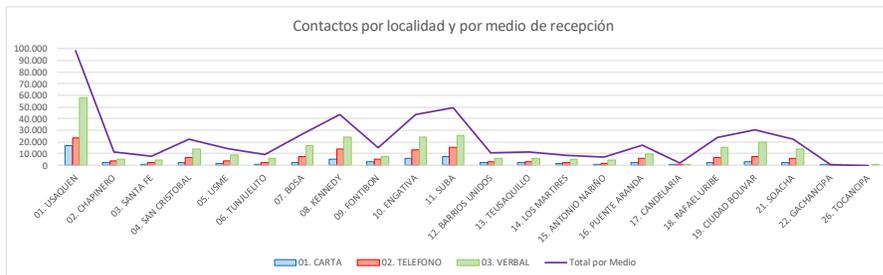


FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

Localidad \ Medio	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Medio
01. USAQUEN	17.164	23.629	58.039	98.832
02. CHAPINERO	2.615	3.656	5.149	11.420
03. SANTA FE	1.202	2.192	4.634	8.028
04. SAN CRISTOBAL	2.031	6.478	13.793	22.302
05. USME	1.460	3.669	9.100	14.229
06. TUNJUELITO	1.178	2.255	5.755	9.188
07. BOSA	2.374	7.329	17.215	26.918
08. KENNEDY	5.046	13.977	24.560	43.583
09. FONTIBON	2.731	5.008	7.618	15.357
10. ENGATIVA	5.945	13.261	24.366	43.572
11. SUBA	7.585	15.713	25.865	49.163
12. BARRIOS UNIDOS	2.027	3.389	5.635	11.051
13. TEUSAQUILLO	2.333	3.095	6.003	11.431
14. LOS MARTIRES	1.491	2.034	5.070	8.595
15. ANTONIO NARIÑO	1.101	1.906	4.300	7.307
16. PUENTE ARANDA	2.378	5.641	9.397	17.416
17. CANDELARIA	359	500	1.024	1.883
18. RAFAEL URIBE	2.417	6.631	15.187	24.235
19. CIUDAD BOLIVAR	2.856	7.738	20.124	30.718
21. SOACHA	2.376	6.190	13.957	22.523
22. GACHANCIPA	33	50	104	187
26. TOCANCIPA			1	1
Total por Localidad	66.702	134.341	276.896	477.939

Zona \ Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total por Mes
ZN01	15.367	17.226	14.446	16.454	17.436	13.086	94.015
ZN02	12.158	15.033	12.218	15.738	16.292	13.542	84.981
ZN03	14.521	15.563	13.861	15.630	16.367	13.411	89.353
ZN04	15.426	17.870	16.303	19.524	18.391	16.713	104.227
ZN05	17.298	18.781	15.719	19.168	18.809	15.588	105.363
Total x Zona	74.770	84.473	72.547	86.514	87.295	72.340	477.939

Zona \ Mes	01. CARTA	02. TELEFONO	03. VERBAL	Total por Mes
ZN01	16.439	27.562	50.014	94.015
ZN02	14.066	24.960	45.955	84.981
ZN03	13.829	24.605	50.919	89.353
ZN04	10.683	27.367	66.177	104.227
ZN05	11.685	29.847	63.831	105.363
Total x Zona	66.702	134.341	276.896	477.939



Control

477.939

Cantidad Total de Contactos

66.702

Contactos Medio Escrito

276.896

Contactos Medio Verbal

134.341

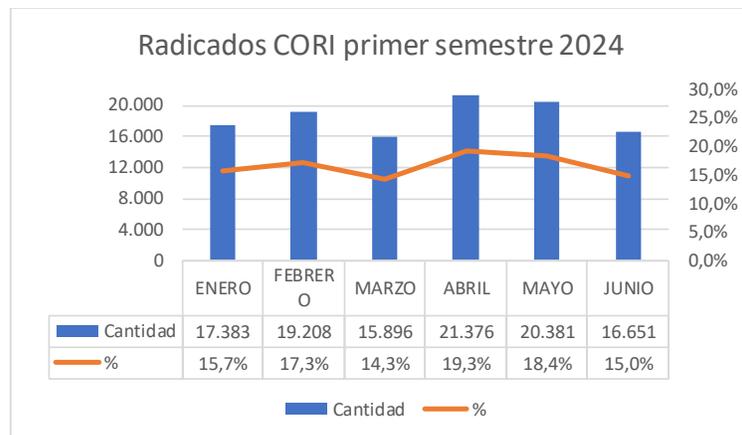
Contactos Medio Telefónico

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

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

En cuanto a las PQR's radicadas de manera escrita ante la Empresa estas quedan registradas a través del aplicativo de correspondencia (CORI) y se asignan de acuerdo con las responsabilidades de cada área. De acuerdo con lo anterior, se registraron un total de 110.895 oficios en el período comprendido de enero a junio de 2024 (véase *Tabla 6 – Gráfico 1*).

Radicados I Semestre 2024		
Mes	Cantidad	%
ENERO	17.383	15,7%
FEBRERO	19.208	17,3%
MARZO	15.896	14,3%
ABRIL	21.376	19,3%
MAYO	20.381	18,4%
JUNIO	16.651	15,0%
Total radicados	110.895	100%



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

Oficios de los cuales corresponde a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente un total de 84.629, mientras los restantes 26.266 se asignaron a otras áreas de la EAAB-ESP.

De los 84.629 oficios se observa: 13076

Referencia de Respuesta:

- Se evidenció que un total de 71.553 oficios cuentan con respuesta de salida correctamente referenciada al radicado de entrada. Esto representa un porcentaje del 84,54% del total de oficios asignados.

Oficios Informativos:

- Se han identificado 12 oficios de carácter puramente informativo.

Oficios sin Respuesta Referenciada:

- Los restantes 13.064 oficios asignados a esta Gerencia carecen de respuesta referenciada en el sistema de correspondencia y no presentan observaciones. Este dato representa el 15,43% del total de oficios.

De acuerdo con lo anterior, se observa que del total de oficios radicados mediante el aplicativo de correspondencia CORI para la mencionada Gerencia, se tienen correctamente referenciados el 84,54% de estos, mientras que 12 no requieren respuesta, para un total de 84,56% de oficios con trazabilidad del trámite.

No obstante, al no alcanzar el 100%, se evidencia la necesidad de implementar controles por parte de las áreas generadoras que aseguren la correcta referencia entre la entrada y la salida de peticiones, quejas y reclamos en el sistema de correspondencia y cierre de los oficios asignados a través del aplicativo de correspondencia. Aunque estos oficios poseen respuesta, no se encuentran correctamente relacionados. La anidación de la entrada con la salida proporciona la trazabilidad de la atención de los requerimientos y permite hacer control sobre los oficios que requieren respuesta.

5.1.2.1 Trámite y Atención de Peticiones a través del SDQS

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 2024 se recibió un total de 3.058 peticiones para la EAAB-ESP, según se presenta en la siguiente tabla por tipología. (véase tabla 7).

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

Tipo de solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total Semestre
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Sin tipología				1			1
CO: Consulta	4	14	10	23	22	10	83
DA: Solicitud informacion Datos Abiertos	2						2
DC: Derecho de Petición - Consulta		1					1
DG: Derecho de Petición - General	70	160	137	152	143	102	764
DI: Derecho de Petición - Información	5	9	9	9	7	7	46
DP: Derecho de Petición - Particular	113	173	164	245	224	170	1089
IC: Invitaciones - Citaciones						1	1
Q: Queja	52	58	56	138	102	78	484
RE: Reclamo	66	53	35	105	53	41	353
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	1						1
S: Solicitud	38	26	19	34	36	32	185
SU: Sugerencias	1	6	6	22	7	6	48
Total por mes	352	500	436	729	594	447	3058

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

De las 3.058 peticiones generadas a través del SDQS y radicadas en CORI, se tiene trazabilidad del 86,72% de las peticiones al constatar que 2.652 de estas cuentan con un radicado de respuesta. Sin embargo, el 13,28% restante (406 peticiones) carecen de un registro de respuesta asociado.

A continuación, se detallan los radicados realizados en el primer semestre de 2024 a través del SDQS, discriminando las peticiones de tipo comercial correspondientes a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente (véase tabla 8) indicando la cantidad de radicados de entrada, de salida o respuesta correctamente referenciada en el sistema de correspondencia y el porcentaje de efectividad.

Radicados SDQS Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	%Efectividad
Dirección Gestión Comunitaria	7	6	85,71%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	42	35	85,71%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	12	10	83,33%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	12	11	83,33%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	27	22	81,48%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	7	6	81,48%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	8	8	100,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	4	4	100,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1	1	100,00%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	76	18	100,00%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	83	72	86,75%
División Atención al Cliente Zona 1	184	176	86,75%
División Atención al Cliente Zona 2	142	141	99,30%
División Atención al Cliente Zona 3	117	110	99,30%

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

División Atención al Cliente Zona 4	113	108	95,58%
División Atención al Cliente Zona 5	102	99	95,58%
División Operación Comercial Zona 2	5	5	100,00%
División Operación Comercial Zona 3	4	4	100,00%
División Operación Comercial Zona 4	1	1	100,00%
División Operación Comercial Zona 5	1	1	100,00%
División Servicio Acueducto Zona 1	39	37	94,87%
División Servicio Acueducto Zona 2	78	70	94,87%
División Servicio Acueducto Zona 3	67	60	89,55%
División Servicio Acueducto Zona 4	100	92	89,55%
División Servicio Acueducto Zona 5	39	9	23,08%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	183	176	23,08%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	152	146	96,05%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	269	262	96,05%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	249	222	89,16%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	151	139	89,16%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	14	4	28,57%
Gerencia Zona 1	4	3	28,57%
Gerencia Zona 2	1	1	100,00%
Gerencia Zona 3	10	10	100,00%
Gerencia Zona 4	26	19	73,08%
Gerencia Zona 5	2	2	73,08%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	5	5	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	11	11	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	3	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	2	2	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	4	3	75,00%
Total general	2357	2114	89,69%

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

Por otra parte, en la tabla 9 se relacionan los oficios radicados de tipo no comercial, que corresponden a otras áreas 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

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

Administración Correspondencia y Notificación	33	29	87,88%
Dirección Abastecimiento	96	82	85,42%
Dirección Asesoría Legal	1		0,00%
Dirección Bienes Raíces	55	42	76,36%
Dirección Control de Pérdidas	1	1	100,00%
Dirección de Compras y Contratación	14	12	85,71%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	44	22	50,00%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	64	47	73,44%
Dirección Gestión Compensaciones	2	2	100,00%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos	1	1	100,00%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	6	4	66,67%
Dirección Información Técnica y Geográfica	5	5	100,00%
Dirección Ingeniería Especializada	7	7	100,00%
Dirección Jurisdicción Coactiva	32	32	100,00%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	16	9	56,25%
Dirección Red Matriz Acueducto	54	45	83,33%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	28	13	46,43%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	9	5	55,56%
Dirección Saneamiento Ambiental	6	5	83,33%
Dirección Seguridad	1	1	100,00%
Dirección Servicios Administrativos	7	7	100,00%
Dirección Servicios Electromecánica	2	2	100,00%
Dirección Servicios Técnicos	2	2	100,00%
Dirección Tesorería	21	21	100,00%
División Recuperación de Consumos	1	1	100,00%
División Recuperación de Consumos	98	97	98,98%
División Salud Ocupacional	3		0,00%
Gerencia Ambiental	12	5	41,67%
Gerencia Analítica y Pérdidas	1	1	100,00%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	3	3	100,00%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	9	2	22,22%
Gerencia de Planeamiento	5	4	80,00%
Gerencia General	17	12	70,59%
Gerencia Tecnología	3		0,00%
Secretaría General	7	7	100,00%
Unidad de Control Interno y Gestión	13	10	76,92%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	22		0,00%
Total general	701	538	76,75%

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

De acuerdo con lo observado en las tablas 8 y 9, no se dispone de registro de respuesta para un total de 243 requerimientos de tipo comercial y 163 de tipo no comercial presentados a través de la página del SDQS, 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 del aplicativo de correspondencia (CORI), equivalente a 110.895 oficios, de los cuales 668 fueron categorizados por el área responsable como 'No requieren respuesta', lo que resultó en un total de 110.227 oficios agrupados en 31 tipos de solicitudes. Sin embargo, dado el volumen significativo de información, el grupo auditor optó por revisar aquellas peticiones que presentan una diferencia de más de 15 días hábiles entre el radicado de entrada y la generación del radicado de salida, lo que arrojó un total de 2.258 oficios con la siguiente tipología.

Tipo de solicitud	Radicados
CO: Consulta	1
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades	4
DG: Derecho de Petición - General	90
DI: Derecho de Petición - Información	4
DP: Derecho de Petición - Particular	158
IC: Invitaciones - Citaciones	4
Q: Queja	37
Q: Quejas	100
RE: Reclamo	14
RE: Reclamos	5
RR: Recurso de Reposición	1
RR: Recurso de Reposición	11
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	33
RSO: Resolución "SSPD" - Otros	27
RSRA: Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	1
S: Solicitud	1.731
S: Peticiones	5
SU: Sugerencias	7
UYC FS: Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	1
UYC RDRE: Urbanizadores y Constructores - Revisión de Diseños de Redes Externas	24
Total radicados por solicitud	2.258

Tabla 10A – Tipología oficios con diferencia de más de 15 días hábiles entre el radicado y la respuesta
Fuente: OCIG

Con el fin de verificar la diferencia en los días del radicado de entrada con el de salida, a partir del universo de 2.258 oficios se seleccionaron aquellos tipificados como derechos de petición (general, de información y particular) para un total de 252 oficios de los cuales se verificó una muestra correspondiente al 10% teniendo en cuenta las 3 áreas con mayor cantidad de radicados con esta tipología.

En el análisis de los requisitos evaluados, se observó un incumplimiento del 100% en los tiempos de atención al generar la respuesta en fecha extemporánea. No obstante, en lo referente a la firma digital, solo se alcanzó un 69% de incumplimiento. Ver la siguiente tabla:

Análisis de requisitos	Cumple	Incumple	Porcentaje de incumplimiento
Tiempos de atención	0	26	100%
Firma Digital	8	18	69%

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

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

De acuerdo con el análisis arrojado de la muestra aplicada se realizan dos observaciones en el numeral 6.2 del presente informe.

5.1.3 Puntos de Atención Presencial

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

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

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

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

Los puntos de atención cuentan con el servicio de consulta a través de los quioscos multimedia, atención de peticiones, quejas y reclamos, entrega de duplicados, atención de Urbanizadores y Constructores y atención en la radicación de peticiones escritas.

Zona	Sedes	Dirección	Horarios de Atención
1	SUPERCADE SUBA	Calle 45 103B 90	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm Sábados de 8 am a 12:00m Nota: El último turno se entrega a las 11:30 am
1	CADE SERVITA	Calle 165 #7-39	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm Nota: El último turno se entrega a las 3:30 pm
2	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

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

Zona	Sedes	Dirección	Horarios de Atención
			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
2	CADE SANTA HELENITA	Carrera 84 bis No 71B - 53	Lunes a viernes de 7 am a 4:00 pm
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
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 12 – Puntos de Atención Red de Cades y SUPERCADE
Fuente: www.acueducto.com.co

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente la Empresa cuenta con la oficina de atención de la Defensoría del Ciudadano ubicada en la sede Centro Nariño, la cual entre sus funciones de acuerdo con el Decreto 392 de 2015 y la Resolución 1157 de 2010 “Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la EAAB-ESP”, debe velar porque la EAAB-ESP, cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio de la ciudadanía, además de analizar el consolidado de las peticiones con el fin de diseñar, formular e implementar estrategias y recomendaciones que propendan una adecuada atención al usuario.

5.1.4 Medios de Atención No Presencial

La EAAB-ESP cuenta con diferentes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos, tanto presenciales como no presenciales. Entre los canales no presenciales se encuentran: la línea gratuita de atención telefónica, disponible las 24 horas del día marcando 116 desde un teléfono fijo o celular; desde fuera de Bogotá, llamando al 01-8000-116-007 y a través de la página Web de la Empresa, www.acueducto.com.co, en el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Línea 116](#). Es importante tener en cuenta que a través de la Acualínea y los diferentes canales virtuales solo se pueden tramitar acuerdos de pago para obligaciones menores a 180 días y sin acuerdos de pago vigentes.

Del mismo modo, en la página Web de la Empresa, www.acueducto.com.co, se disponen de otros medios de atención accesibles desde el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [Canales de atención](#) > [Atención virtual](#). En este menú se encuentran botones de acción o iconos que, al seleccionarlos, redireccionan al servicio de chat, llamada telefónica, whatsapp y redes sociales como Facebook, X e Instagram (véase imagen 1).

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

Atención virtual

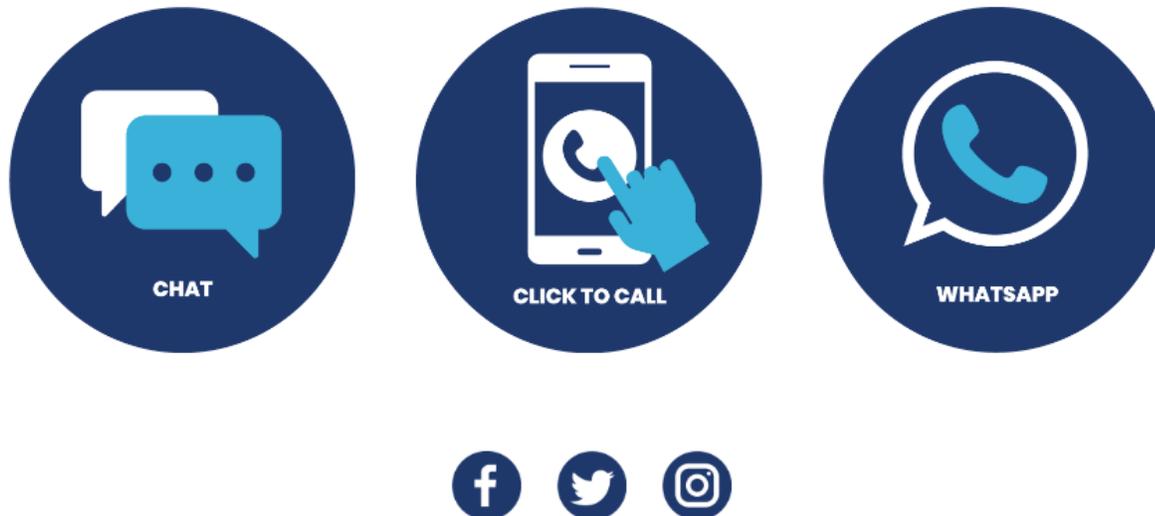


Imagen 1 – Botones de acción de acceso a otras opciones de atención virtual
Fuente: www.acueducto.com.co

El encargado de realizar la medición de los resultados y cuantificar los indicadores de estos 3 medios adicionales, es el BPO & Contact Center Outsourcing ETB, quien mediante informe de gestión remitió los siguientes resultados respecto del primer semestre del año 2024:

Como resultado del racionamiento del servicio de agua, se observó un incremento significativo en la cantidad de PQR presentadas por los usuarios. Este aumento inesperado ha sobrecargado la capacidad operativa de

la empresa, dificultando la respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos, aumento evidenciado en el informe del BPO & Contact Center Outsourcing ETB que a continuación se detalla:

Resultados primer semestre 2024 informe BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Del contenido del informe se encuentran los siguientes resultados a corte de junio de 2024:

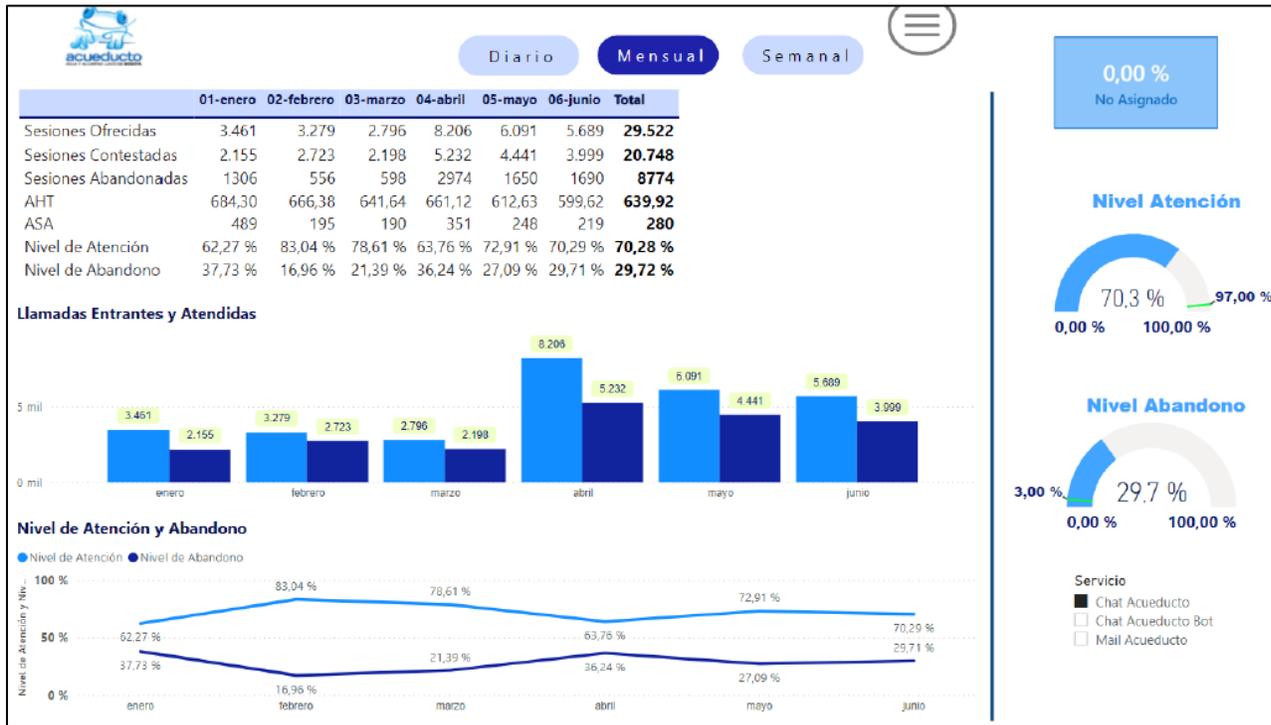
- Se fortaleció el conocimiento de 74 agentes de Call Center con un tiempo promedio por agente de 4 horas con el fin de reforzar temas, como: coactivo, acuerdos de pago, turnos de racionamiento, coloración del agua, entre otros.
- Para fomentar la cultura del servicio durante el primer semestre de 2024 el BPO fortaleció y 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 Analytics con acciones en atención al cliente, explicación de facturación y gestión del tiempo.
- Mejora en los tiempos y resultados a través de actividades transversales como:
 - Boletín diario: Se informaron los hallazgos evidenciados durante el día, dando a conocer información de valor para atacar y mitigar las oportunidades de mejora detectadas por parte de calidad.
 - Alarmas: Se dio a conocer los ítems críticos en cada uno de los segmentos, dependiendo de la precisión que se afecte:
 - PECUF: Precisión en el Cumplimiento de Funciones
 - PECNG: Precisión en la Gestión de Niveles de Servicio
 - PECCTO: Precisión en el Cumplimiento del Tiempo de Operación
 - Feedback efectivo: Se trabajó de la mano con las áreas funcionales de la operación los ítems con más afectaciones detectadas de manera individual.
 - Intervención focalizada: Se realizó el acompañamiento constante a los agentes recurrentes en afectaciones críticas o fallas de servicio, con el fin de identificar la causa raíz de las afectaciones, ya sean habilidades de servicio o de producto.
 - Seguimiento gestión: Se ejecutó el refuerzo a cada uno de los agentes nuevos para evitar afectaciones críticas que generen impacto en el indicador de calidad.
 - Actividades de refuerzo en proceso: Se trabajó refuerzos en las afectaciones críticas identificadas de manera inmediata.

CUADRO DE CONTROL CHAT

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG



Cuadro de Control 2 - Indicador Servicio Chat

Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

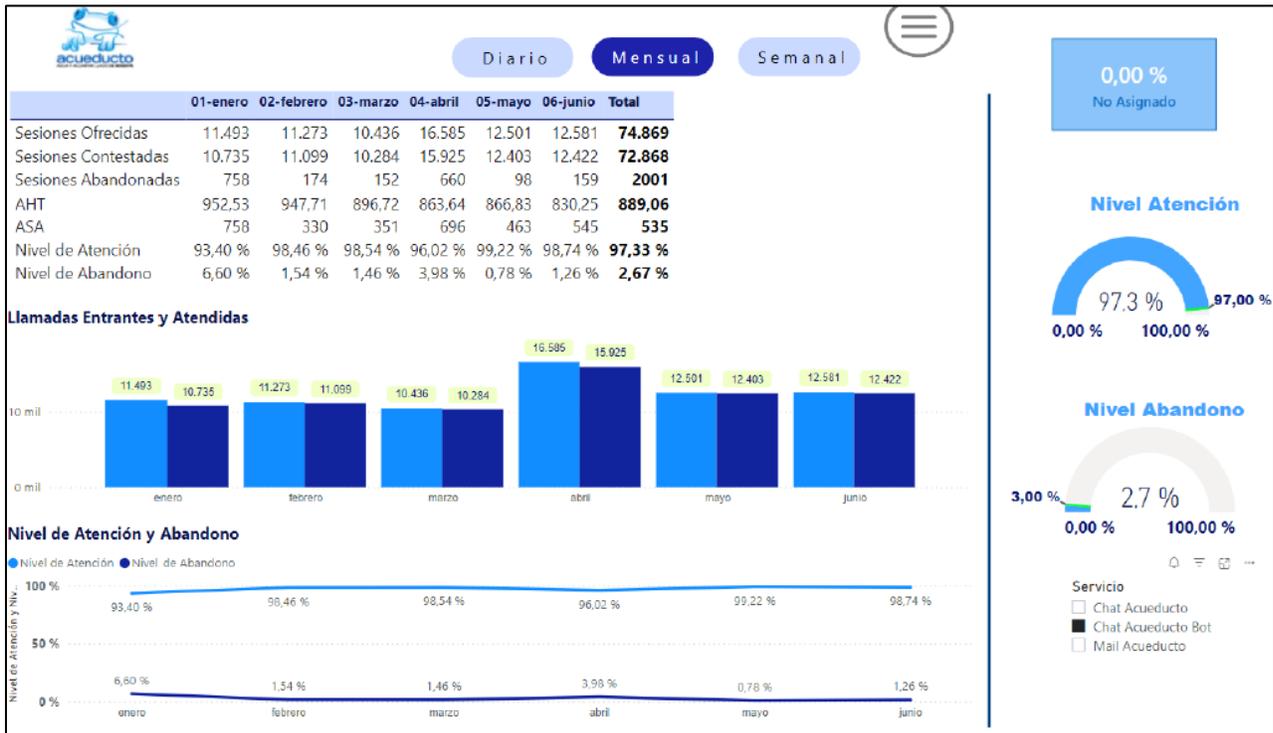
Al comparar el resultado promedio del indicador de nivel de atención del primer semestre de 2023 con el obtenido en el 2024 se observa que este ha disminuido de manera considerable, pasando de un resultado de 82,41% a 70,28%, lo que representa un decrecimiento de 12,13 puntos porcentuales y evidencia un nivel promedio de abandono del 29,72%. Por tanto, se sugiere que se realice una investigación exhaustiva para identificar las causas subyacentes de este aumento en el nivel de abandono. Es crucial evaluar factores como la adecuación del personal, la calidad del servicio, la infraestructura tecnológica y las posibles deficiencias en los procesos operativos. Solo a través de un análisis detallado se podrá implementar un plan de acción efectivo para revertir la tendencia negativa y mejorar la experiencia del cliente.

CUADRO DE CONTROL CHATBOT – ASISTENTE VIRTUAL

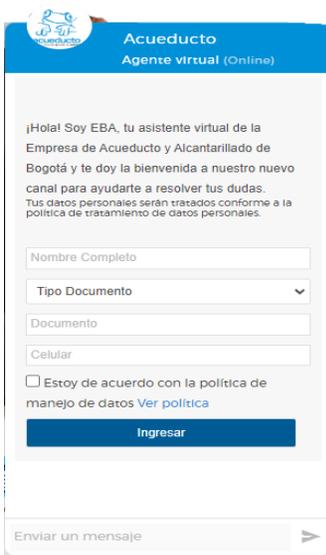
**PROCESO: EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
SUBPROCESO: AUDITORIAS DE LA OCIG**



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG



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 940 sesiones en el año 2021 a 12.478 sesiones en el 2024.

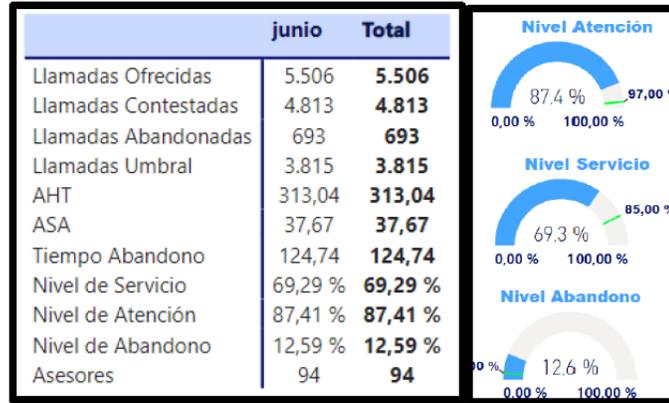
Este incremento en las sesiones promedio atendidas en el último año se debe a la implementación del Chatbot de manera adicional en Whatsapp ya que este servicio solo se encontraba a través del asistente virtual denominado EBA quien atiende los requerimientos de los usuarios 24/7 a través de la plataforma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

Los servicios ofrecidos a través del asistente virtual son: obtener información de la factura, duplicado de la factura, información de trámites, realizar pagos en línea, PQRS, información de cortes y racionamientos de agua e información de interés.

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

CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFONICA (CLICK TO CALL)

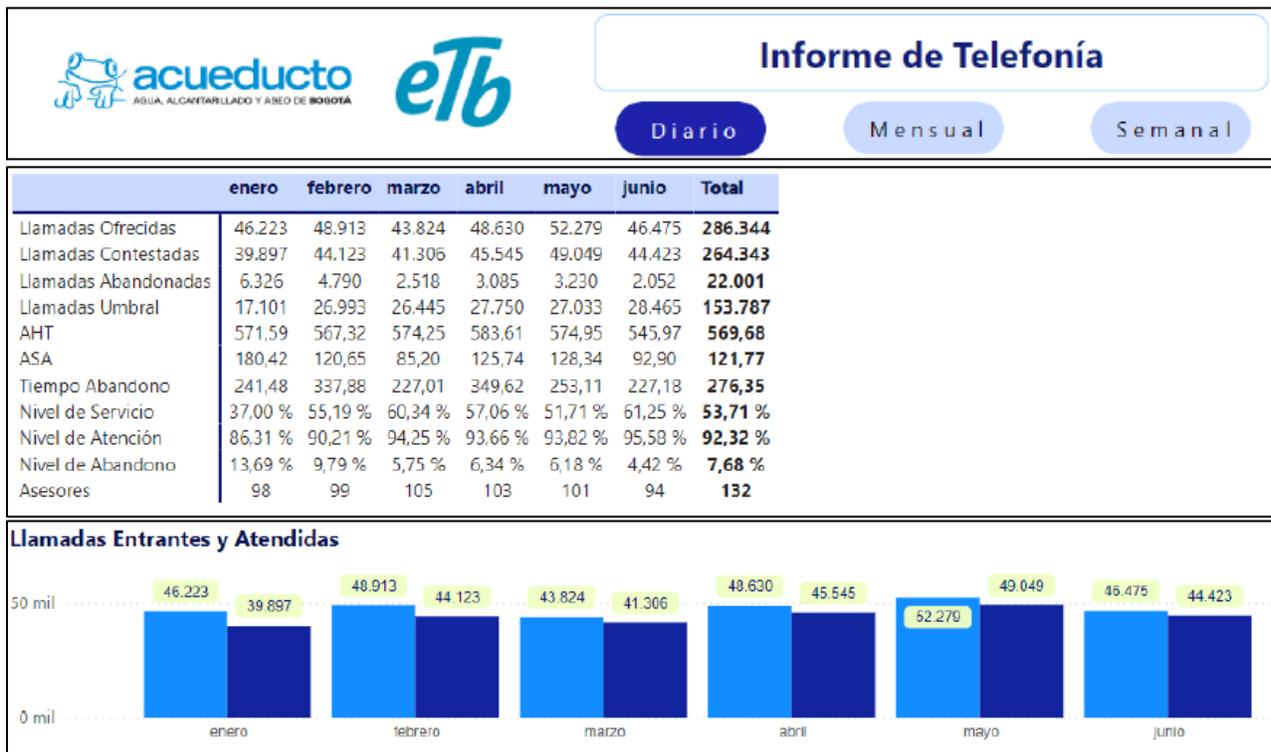
✓ [Estadísticas del Mes Telefonía Skill: Clic 2 Call](#)

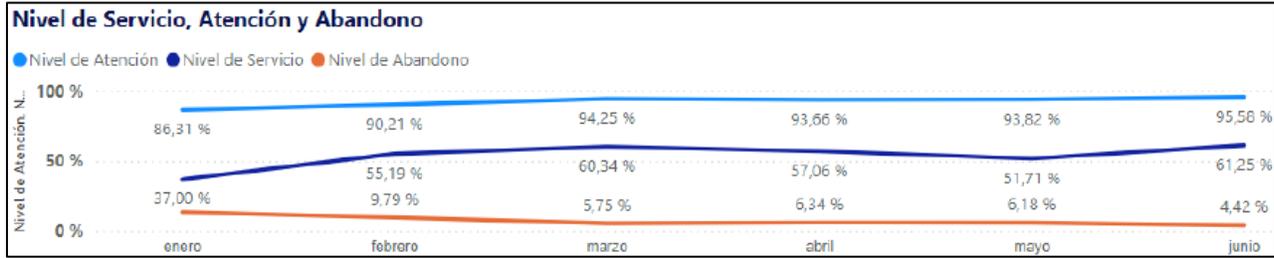


Cuadro de Control 4 - Indicador Servicio Click to Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

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, se observa que el promedio de atención es del 87.4% del total de llamadas recibidas. Este dato refleja un notable incremento en la tasa de atención de este servicio, que en el semestre anterior era del 49.8%. Este logro se ha alcanzado gracias a que el operador BPO asignó un grupo de agentes dedicados exclusivamente a atender este canal.

CUADRO DE CONTROL LLAMADA TELEFÓNICA

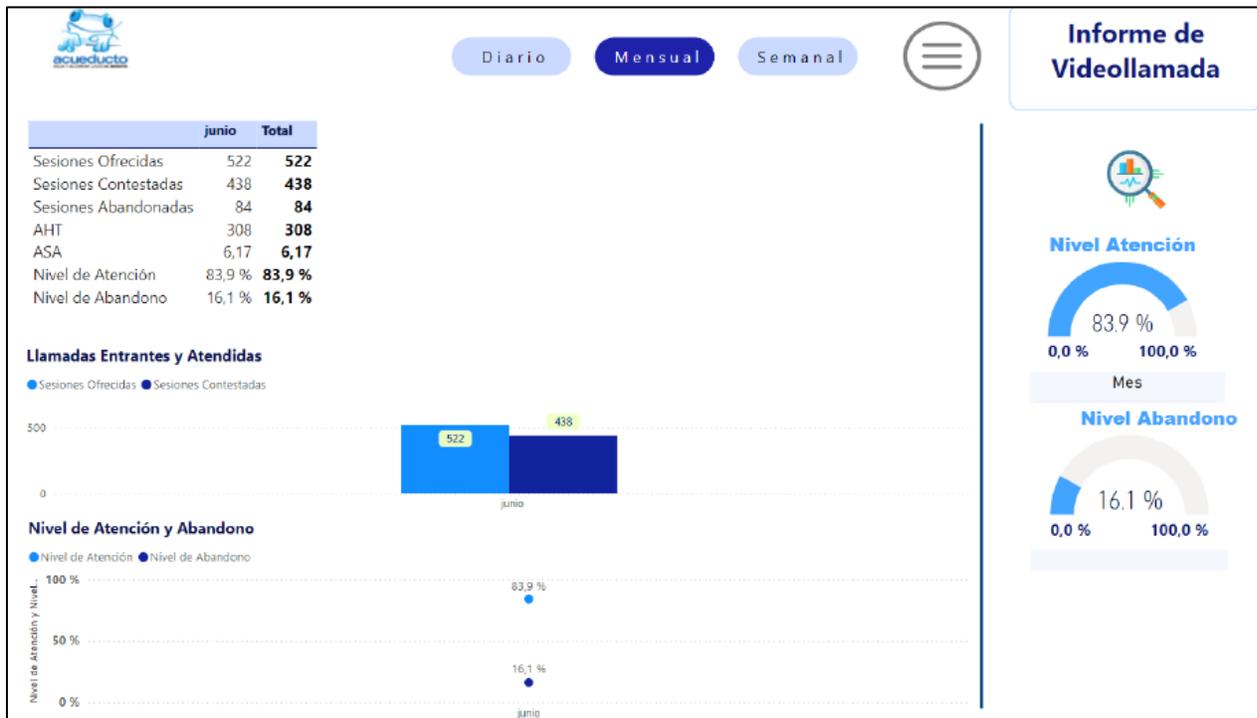




Cuadro de Control 5 - Indicador Servicio Llamada Telefónica
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

De acuerdo con los resultados del informe, se observa que las estrategias de mejora planteadas por el BPO para este Skill han tenido incidencia en su gestión y resultados del indicador. Esto se evidencia en el aumento del 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 89.33% a 92.32%. Este incremento subraya la efectividad de las medidas implementadas para mejorar el rendimiento y la calidad del servicio.

CUADRO DE CONTROL VIDEO LLAMADA



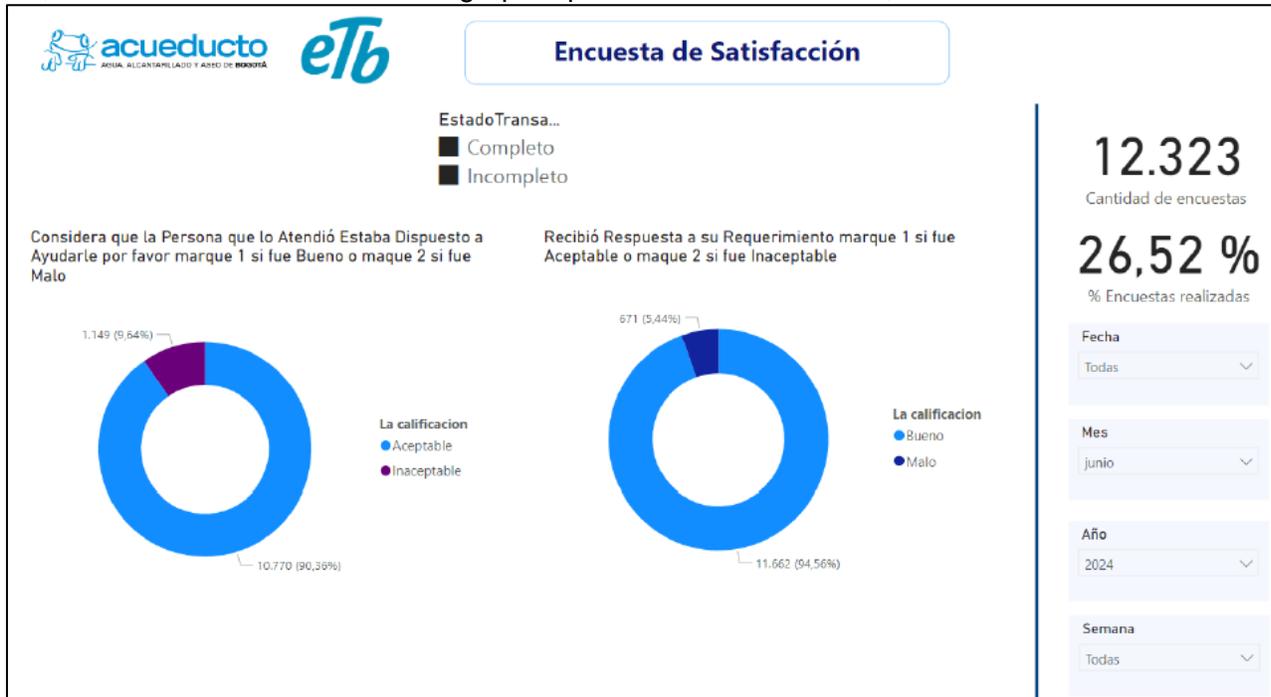
Cuadro de Control 6 - Indicador Servicio Video Llamada
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En relación con las video llamadas, al finalizar el mes de junio, no se cumplió con la meta esperada del 97%, ya que solo se alcanzó un nivel de atención del 83,9%. Según el BPO ETB, la razón detrás de este bajo resultado obedeció a la falta de personal, ya que, según la evaluación del BPO ETB, se necesitarían 3 agentes para cumplir con el nivel deseado y solo se cuenta con dos asesores fijos y uno cubriendo el break de almuerzos y descansos, sin tener en cuenta los meses de mayor flujo donde se requeriría incluso mayor

cantidad de asesores. Deficiencia que no solo impacta el cumplimiento de las metas, sino que también afecta la calidad del servicio, los tiempos de espera y satisfacción de los usuarios.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN IVR

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



Cuadro de Control 7 – Encuesta de Satisfacción
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

1. Vocación del servicio: El 90,36% de los usuarios encuestados de un total de 10.770 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 94.56% de los 11.662 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 de manera que garantice la atención de las necesidades de los usuarios.

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL GRUPO DE INTERES USUARIOS

En la vigencia 2023 se ejecutó el contrato 1-05-12200-1362-2023 con el objeto de “Encuesta para evaluar la percepción/satisfacción de los grupos de interés de la EAAB-ESP frente a la satisfacción de sus necesidades y expectativas” a cargo de INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S y bajo la supervisión de la Dirección de Planeación y Control de Resultados Corporativos. Los resultados generales de la encuesta mostraron que la percepción y satisfacción de los 8 grupos de interés alcanzaron un 80% del resultado deseado. Este resultado se compone del promedio del Nivel de Satisfacción de los Usuarios (NSU) de la EAAB-ESP, que también fue del 80% (véase imagen 2) y el Nivel de Satisfacción/Percepción General (NPS) de todos los grupos de interés, que igualmente fue del 80% (véase imagen 3).

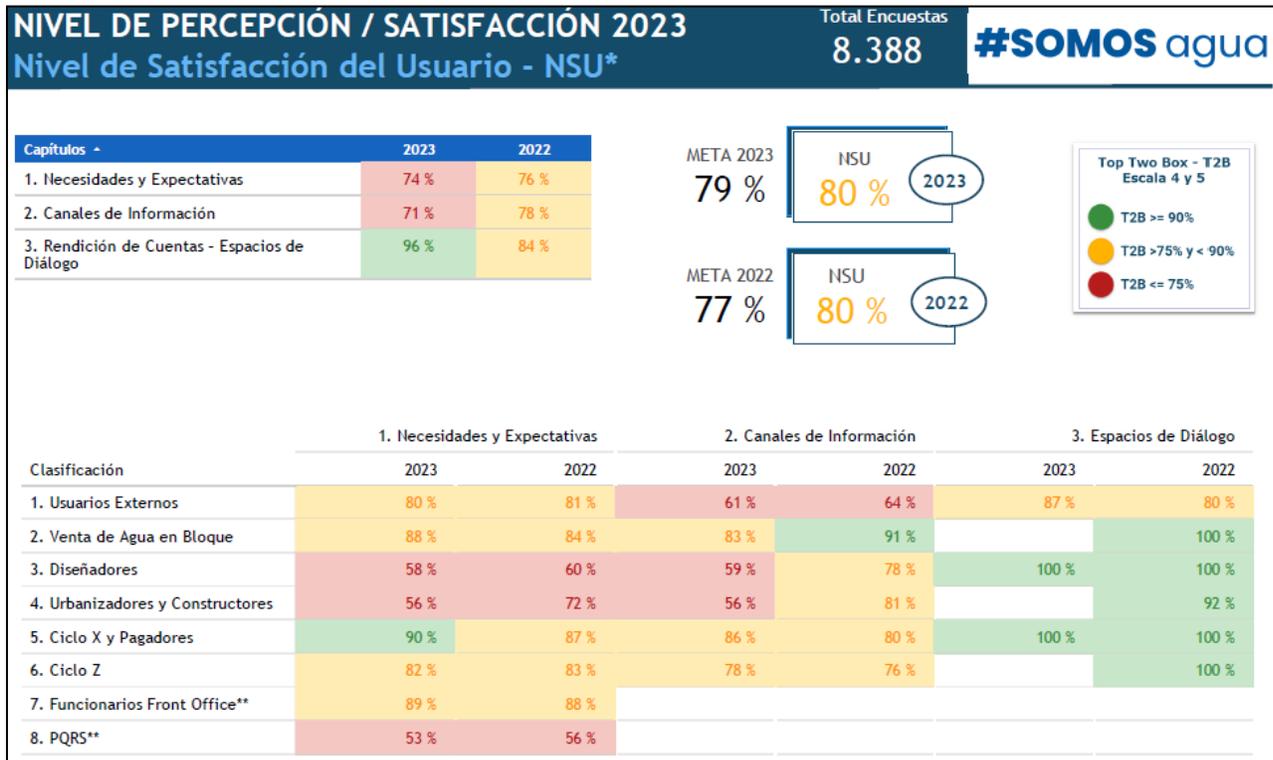


Imagen 2 – Nivel de Satisfacción del Usuario (NSU)
Fuente: Informe Contrato 1-05-12200-1362-2023

En lo que respecta al Nivel de Satisfacción de Usuario (NSU), se encuestaron en el año 2023 un total de 8.388 usuarios, revelando una disminución en la satisfacción especialmente entre los grupos de Urbanizadores y Constructores, Diseñadores, y la categoría de PQRS, en comparación con los resultados del año 2022.

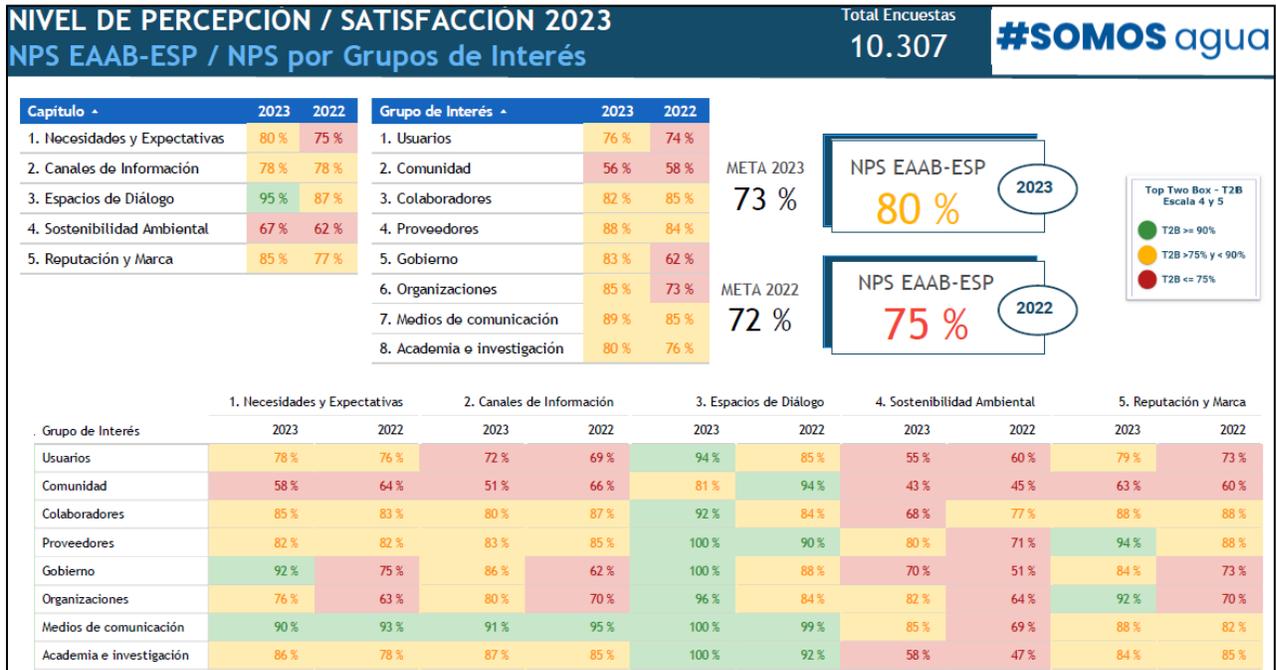


Imagen 3 – Nivel Percepción / Satisfacción (NPS)
Fuente: Informe Contrato 1-05-12200-1362-2023

Mientras que, para el resultado del Nivel de Satisfacción/Percepción General (NPS), se encuestó a un total de 10.307 usuarios en el año 2023, cuyo resultado reveló una disminución de la satisfacción de los grupos Comunidad y Colaboradores.

Además de lo anterior, en 2023 se realizaron 1.058 encuestas con el ánimo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al último trámite de servicios o PQRS realizado con la Empresa. Encuestas que tuvieron en cuenta nueve atributos adicionales, como la claridad de la respuesta, tiempos de respuesta, solución a la solicitud efectuada y conocimiento del funcionario que lo atendió, entre otros aspectos (véase imagen 5). Teniendo en cuenta estos atributos se obtuvo que el nivel de percepción y satisfacción general en relación con las PQR fue del 53%, observando una disminución del nivel de percepción / satisfacción por parte de los usuarios del 3% respecto al año anterior.

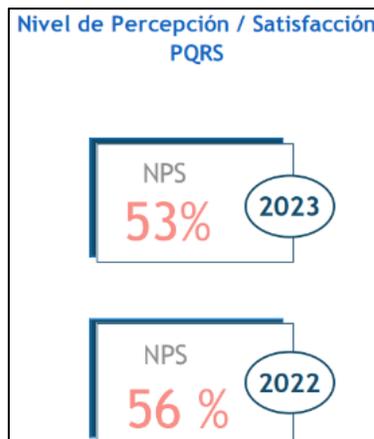


Imagen 4 – Nivel de Percepción / Satisfacción PQRS 2023 - 2022
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

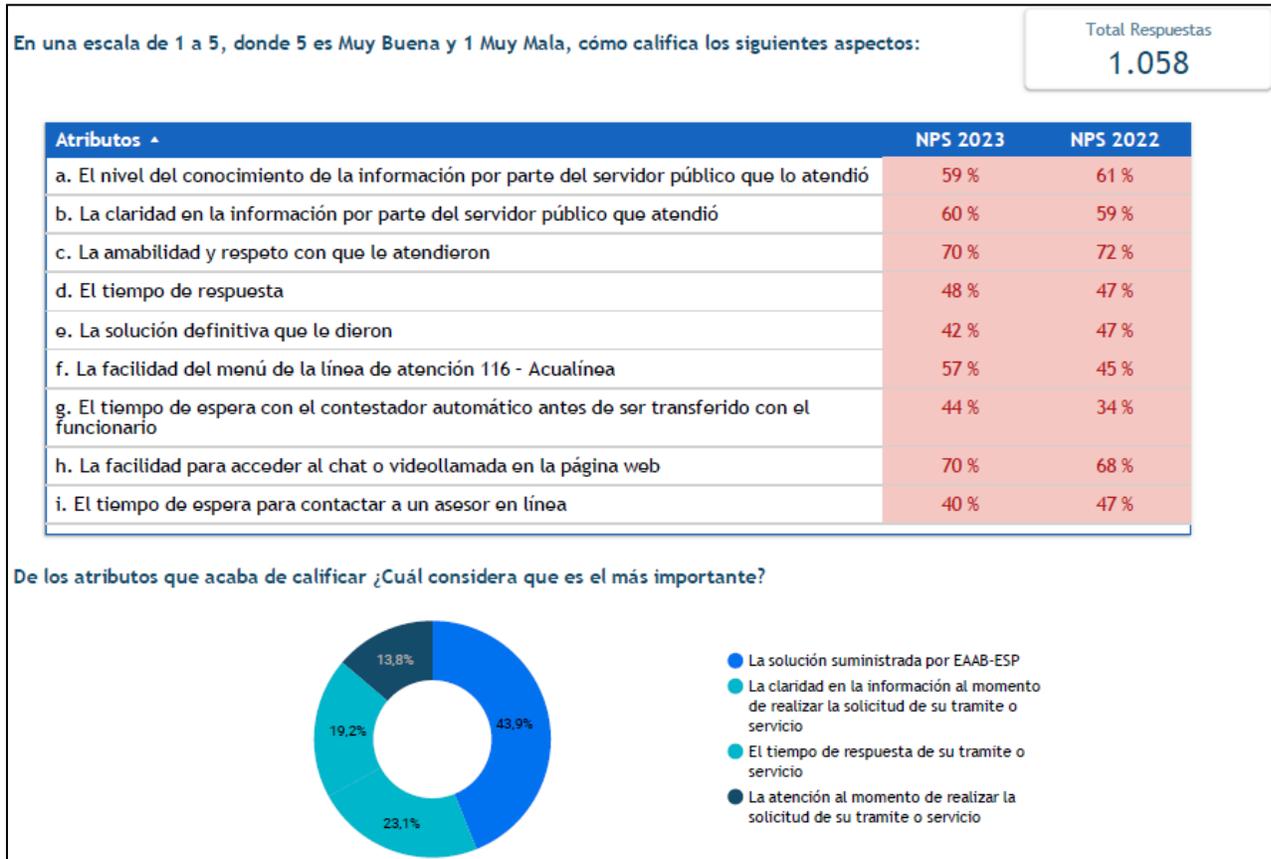


Imagen 5 – Encuesta atributos PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

Entre los atributos evaluados, los que recibieron la peor valoración fueron el tiempo de espera para contactar a un asesor en línea y la solución definitiva proporcionada al usuario, con calificaciones de 40% y 42%, respectivamente. Esta tendencia sugiere áreas críticas de mejora en la atención al cliente, destacando la necesidad de optimizar los tiempos de respuesta y garantizar soluciones más efectivas y definitivas para las solicitudes de los usuarios.

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



FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO O INFORME DE LEY OCIG

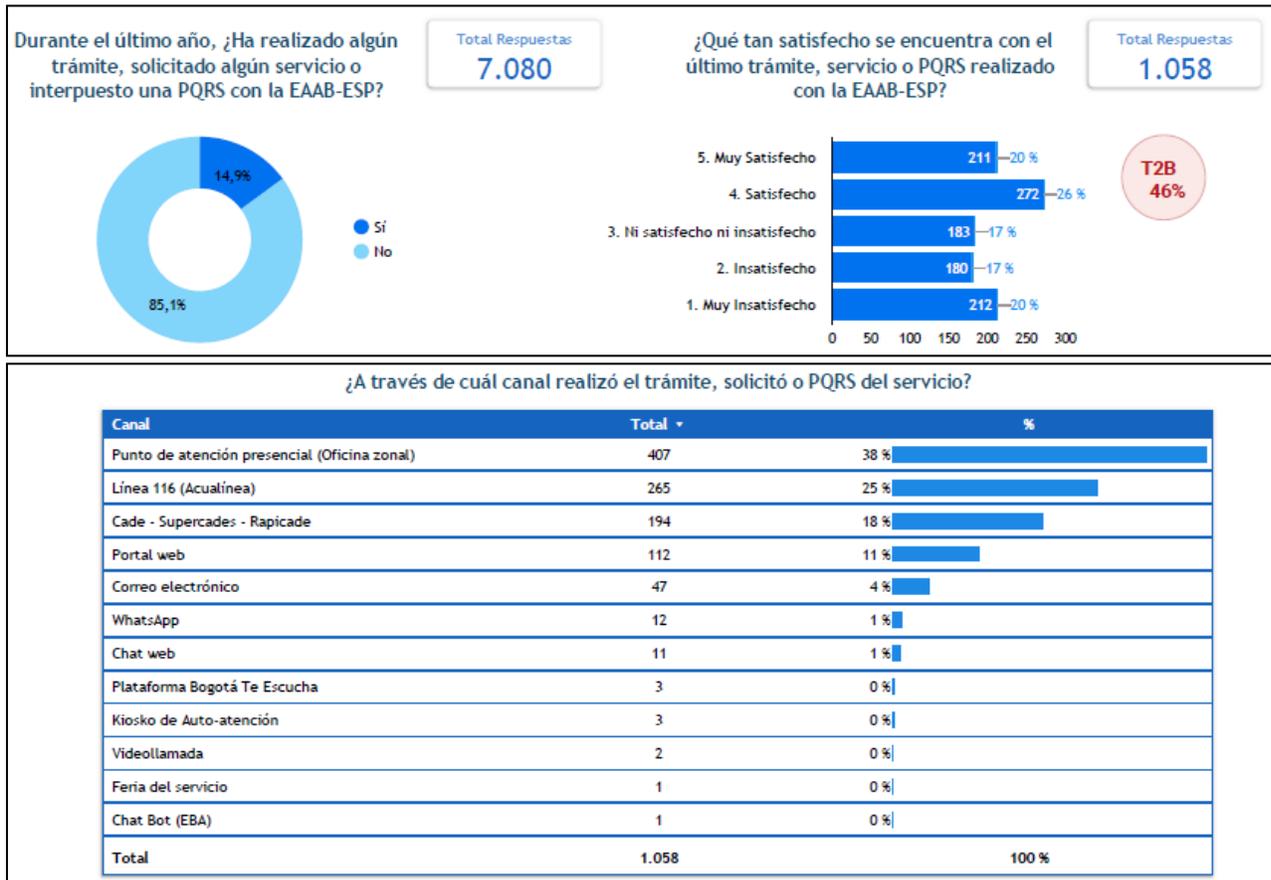


Imagen 6 – Registro de satisfacción de los usuarios frente a las PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

Respecto a la pregunta “¿Qué tan satisfecho se encuentra con el último trámite, servicio o PQRS realizado con la EAAB-ESP?”, 392 de los 1.058 usuarios encuestados expresaron insatisfacción con la atención recibida, lo que equivale a un 37,05% de insatisfacción con el último trámite realizado con la empresa. Este dato subraya la necesidad urgente de abordar las deficiencias identificadas y mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción general de los usuarios.

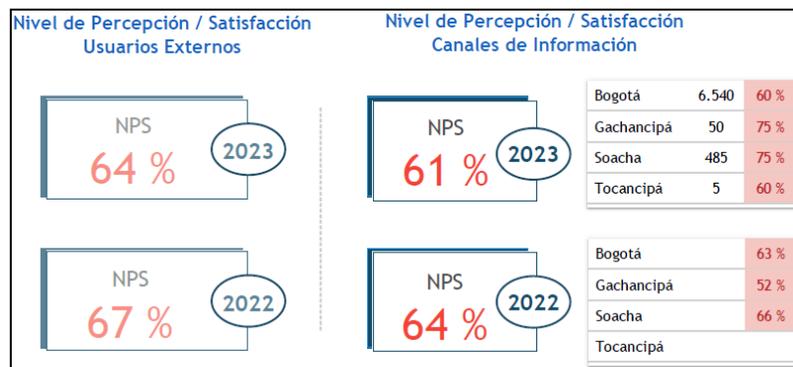


Imagen 7 – Encuesta NSU - NPS (PQR)
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

En la evaluación del Nivel de Percepción y Satisfacción de los Canales de Información, se obtuvo un promedio de 61,2% (véase imagen 7). Este resultado se basa en la valoración de cinco atributos clave: claridad de la información proporcionada, facilidad de acceso y/o consulta de información, tiempos de respuesta en la entrega de información solicitada, actualización de la información, y relevancia de la información (véase imagen 8).

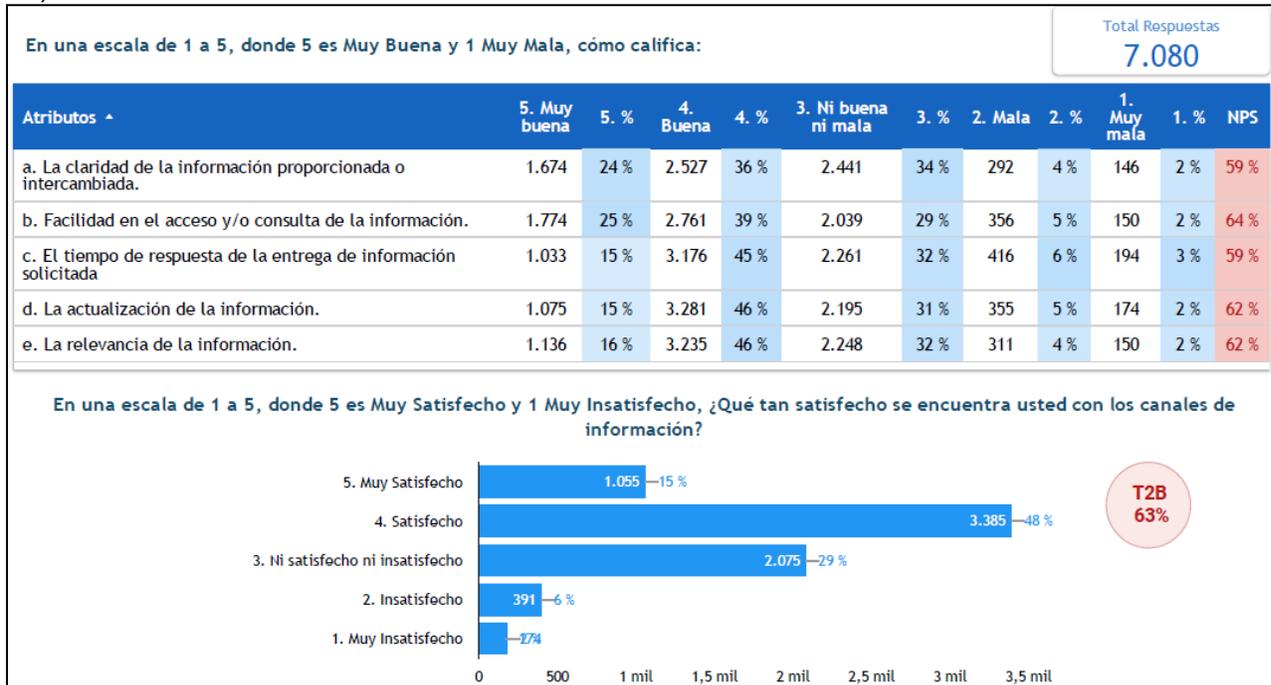


Imagen 8 – Encuesta atributos PQR
Fuente: Contrato 1-05-12200-1362-2023

Resultados que fueron divulgados al área líder del grupo de interés, Dirección de Apoyo Comercial quien formulo plan de mejoramiento con fecha de inicio el 01/05/2024 y terminación el 01/12/2024 a fin de subsanar o mitigar lo evidenciado en los resultados de la encuesta. Formulando acciones como:

- Recordar al personal de atención presencial el uso obligatorio de dotación y carnet de identificación mediante memorandos.
- Realizar visitas periódicas para asegurar el cumplimiento del uso de dotación y carnet.
- Evaluar la incorporación de distintivos con el nombre del funcionario en ventanillas.
- Desarrollar una cartilla para estandarizar criterios de trámites y atención.
- Explorar la creación de enlaces de consulta de información para usuarios.
- Implementar sensibilización y capacitaciones para la atención de clientes difíciles.
- Emitir cartas de representación para ejecutivos de cuentas de grandes clientes.

Finalmente, los resultados evidenciados por el contratista INFORMACIÓN LOCALIZADA S.A.S identifica las siguientes oportunidades de mejora:

- Realizar capacitaciones periódicamente a los funcionarios de los diferentes canales de atención para fortalecer las habilidades blandas y de atención al cliente, ya que se evidenció que en algunos casos no dan el saludo inicial, ni se presentan antes de iniciar la gestión y no son amables a las inquietudes de los usuarios, quienes esperan empatía y respeto por parte de los servidores.

- Reforzar el conocimiento y el procedimiento de las PQRS que tienen mayor demanda por parte de los usuarios de la EAAB-ESP usando los KPI por punto de atención.
- Revisar los KPI de servicio al cliente, puesto que se evidencia una oportunidad inmediata para ser abordada. Sería pertinente validar tiempos de respuesta y los niveles de insatisfacción presentados frente a las soluciones planteadas.
- Adicionalmente, verificar si el manual de procedimientos se encuentra actualizado con todos los casos frecuentes que se atienden en los puntos de atención y tratar que el lenguaje utilizado por los funcionarios sea claro y sencillo, sin tanto tecnicismo y con respuestas concretas y definitivas al usuario.
- Verificar la capacidad operativa por puntos según la cantidad de requerimientos por mes, para así contar con el personal necesario y cumplir los tiempos estipulados para la atención de los usuarios. El contar con el conocimiento específico por parte de los funcionarios permitirá también agilizar los procesos y disminuir los tiempos de atención.
- Revisar el menú de la Acualínea para hacerla más amigable y accesible, con menos pasos para llegar a la atención personalizada. Esto reducirá los tiempos de espera y facilitará la obtención de respuestas para los usuarios.
- Destacar en la página de inicio la visualización del acceso al chat y a la videollamada, para que los usuarios puedan acceder a estas funciones de forma rápida y sencilla.
- Verificar la cantidad de funcionarios disponibles vs la cantidad de solicitudes de chat y videollamada que se reciben al día.

ENLACES PQRS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P dispone de un sistema en su página web para el registro y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos, recursos de reposición, solicitudes y denuncias. Este sistema se encuentra ubicado en el menú [Atención y servicios a la ciudadanía](#) > [PQRS](#), donde se proporcionan enlaces para el registro de cada tipo de PQR y para el seguimiento del estado de las solicitudes realizadas a la Empresa. (Véase imagen 9)

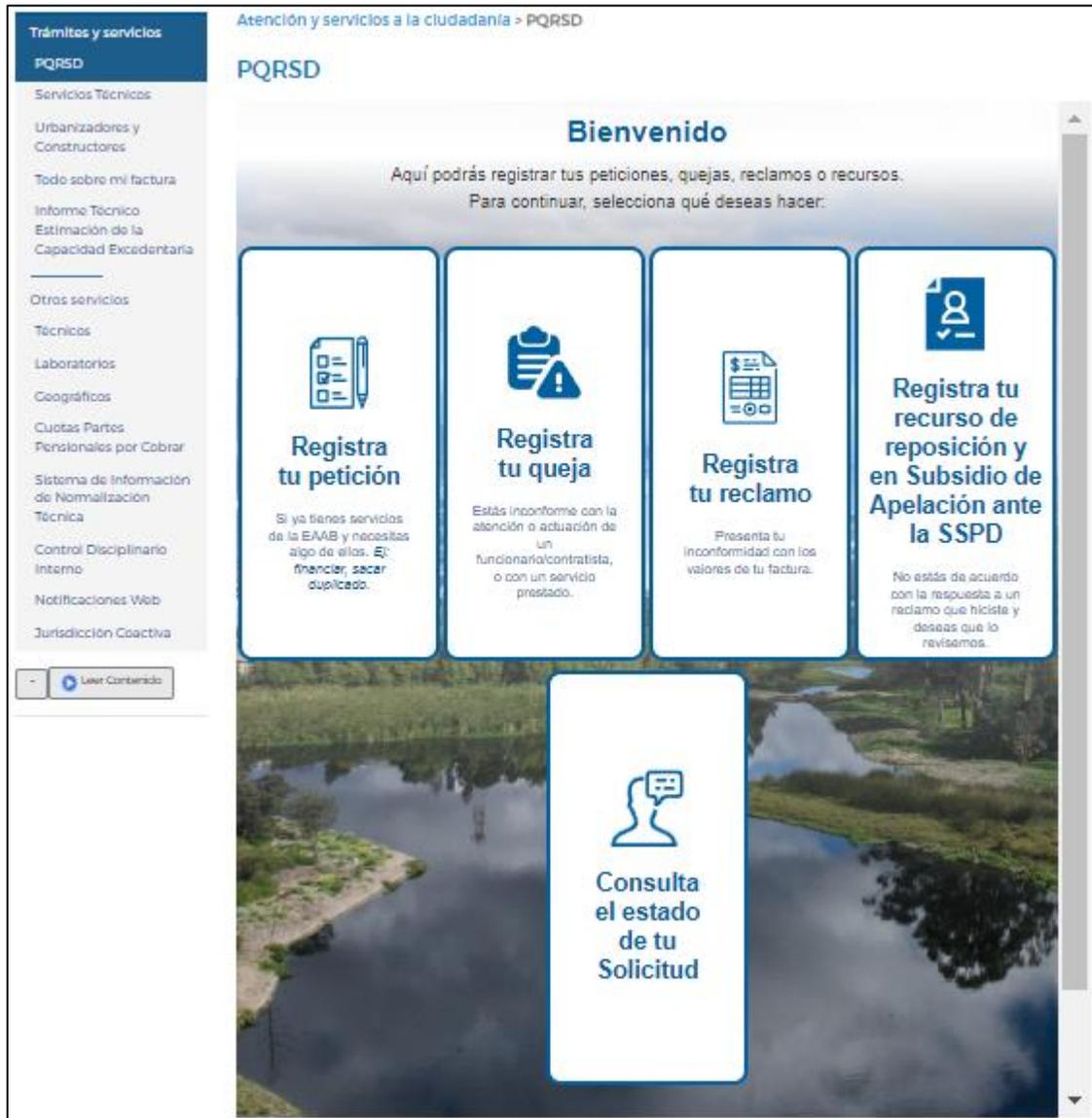


Imagen 9 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición
Fuente: www.acueducto.com.co

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

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

5.1.5 Dificultades en desarrollo del seguimiento

- ✓ La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades se considera una petición, no obstante, es complejo en ejercicio del seguimiento determinar la estructura de la información a verificar bajo un mismo criterio, pues algunas solicitudes realizadas por los usuarios en las bases suministradas no se consideran peticiones debido a que no requieren respuesta.
- ✓ Otra limitación recurrente es la falta de disponibilidad de la información de una sola fuente, por lo que se requiere crear un archivo base universo a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas para determinar la muestra a verificación.

5.2 Comunicaciones de alertas tempranas

Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de alertas

6. RESULTADOS

6.1. Fortalezas

- ✓ **Foco en la Calidad del Servicio al Cliente:** La evaluación y seguimiento de la calidad del servicio al cliente, incluyendo encuestas de satisfacción y la revisión de los puntos de atención presencial y no presencial, demuestran un enfoque sólido en mejorar la experiencia del usuario. La implementación de mejoras basadas en los resultados de encuestas y análisis de desempeño indica un compromiso continuo.

6.2. Observaciones Producto del Seguimiento

No.	OBSERVACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	<p>Incumplimiento en la adopción de la firma Digital en los documentos que se generan y presentan en los oficios de respuesta.</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 una muestra de aquellos oficios radicados en el sistema de correspondencia (CORI) como derechos de petición (general, de información y particular) dentro de un universo de 2.258 oficios con una diferencia superior a 15 días hábiles entre la fecha de radicado de entrada y la de salida, arrojando una muestra de 26 oficios. Muestra de la cual se identificó que el 69% de los oficios incumple con la debida suscripción de la firma digital, teniendo en cuenta que la firma del documento debe generarse a través de la aplicación Gosign y debe ser consecuente con el consecutivo del radicado de salida generado en CORI.</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>Dirección Bienes Raíces</p> <p>Dirección Saneamiento Ambiental</p> <p>Dirección Unidad Apoyo Técnico</p> <p>División Servicio Alcantarillado Zona 4</p>

	<p>Lo anterior incumple la Resolución 0423 de 2021 “<i>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>2</p>	<p>Incumplimiento en los tiempos de respuesta a las PQR.</p> <p>Se evidenció que la respuesta a los oficios radicados por los usuarios a través del aplicativo de correspondencia (CORI) se está realizando de manera extemporánea</p> <p>Lo anterior se pudo evidenciar al verificar del aplicativo de correspondencia (CORI) aquellas peticiones que presentan una diferencia de más de 15 días hábiles entre el radicado de entrada y la generación del radicado de salida, lo que arrojó un total de 2.258 oficios. Universo del cual se sustrajo una muestra de aquellos oficios tipificados como derechos de petición (general, de información y particular) correspondiente a 252 oficios de los cuales se verificó una muestra del 10% a fin de verificar la inconsistencia detectada.</p> <p>Muestra de la cual se confirmó que el 100% de los oficios incumple con el tiempo de trámite y respuesta conforme a lo definido por la Ley.</p> <p>Teniendo como posible causa del incumplimiento el aumento de las PQR por temas de racionamiento.</p> <p>Lo anterior incumple el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 “<i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i>” y el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 “<i>Del término para responder el recurso.</i>”</p> <p>Como consecuencia de no emitir la respuesta en los términos de Ley puede impactar a la Empresa de manera económica debido a sanciones y multas.</p>	<p>Dirección Contratación y Compras</p> <p>Dirección Seguridad</p> <p>Gerencia Corporativa Ambiental</p> <p>Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa</p> <p>Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control</p> <p>Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente</p> <p>Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>Gerencia Corporativa Sistema Maestro</p> <p>Gerencia de Tecnología</p> <p>Gerencia Jurídica</p> <p>Oficina Asesora Imagen Corporativa y Comunicaciones</p>

No.	RECOMENDACIONES GENERALES	RESPONSABLE(S)
1	Establecer controles claros y específicos: Teniendo en cuenta que el procedimiento MPMU0501P establece que todos los funcionarios son responsables de realizar el autocontrol pero el mismo carece de claridad en la forma de aplicarlos se debe elaborar una guía detallada sobre cómo se deben aplicar los controles de autocontrol, especificando procedimientos, herramientas y criterios de evaluación, así como establecer métricas y resultados esperados para los mismos, de modo que se pueda medir la efectividad y tomar acciones correctivas de ser necesario.	Dirección de Apoyo Comercial
2	Analizar y actualizar la matriz de riesgos del proceso: Verificar el documento metodológico asociado al control de "Realizar seguimiento para el cumplimiento de tiempos de respuesta de PQRs conforme a la Ley" del riesgo con código R2-MPMU, debido a que éste no se alinea con el medio de verificación y evidencia.	Dirección de Apoyo Comercial
3	Implementar control y seguimiento al cierre de los oficios radicados en CORI: Para mejorar la trazabilidad y referencia de los oficios en el sistema CORI, se recomienda implementar controles más rigurosos y procedimientos claros para asegurar que todos los oficios radicados sean correctamente referenciados y cerrados en el sistema.	Dirección de Apoyo Comercial
4	Fortalecimiento y Actualización del Control MPMU-CP25 (Seguimiento a Infiltraciones): Fortalecer el control debido al bajo nivel de cumplimiento observado en el presente semestre para las zonas (1 a 5). Actualizar la matriz de riesgos comercial para ajustar el control MPMU-CP25, con fecha de terminación 31/12/2024.	Gerencia Servicio al Cliente (zonas 1 a 5)
5	Claridad y Desglose del Control MPMU-CP28 en Informes de Gestión: Desglosar este control en los informes de gestión tal como se plantea en la matriz de riesgos para asegurar que los futuros seguimientos sean claros y no omitan detalles importantes.	Gerencia Servicio al Cliente (zonas 1 a 5)

Carlos Henry Tellez Mora
Líder Seguimiento / Informe de Ley

María Nohemí Perdomo Ramírez
Jefe Oficina Control Interno y Gestión