

**INFORME EJECUTIVO**

Nombre de la Auditoría Interna	11. MPMU05-ATENCIÓN AL CLIENTE						1050001-2021-0369	
							N° Consecutivo	
Destinatario	DRA. CRISTINA ARANGO OLAYA							
	GERENTE GENERAL DE LA EAAB-ESP							
PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL			SUBPROCESO	ATENCIÓN AL CLIENTE			
Dependencia / Área / Unidad Auditable	Gerencia Corporativo de Servicio al Cliente			Responsable	Dr. Alex Fabián Santa López			
	Gerencia de Tecnología			Responsable	Dr. Noel Valencia López			
	Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control			Responsable	Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes			
	Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa			Responsable	Dr. Gustavo Enrique García Bate			
Reunión de Apertura	30	08	2021	Reunión de Cierre	25	11	2021	
	DIA	MES	AÑO		DIA	MES	AÑO	
<b>Equipo Auditor</b>								
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero							
Auditor Líder de Grupo	Gustavo Alfonso Turriago Prieto							
Auditor	Faustino Chaves Cruz							
Auditor	Diana Paola Garzón Roncancio							
Auditor	Carlos Henry Tellez Mora							
Dificultades del Proceso Auditor	NA							
<i>Este "Informe Ejecutivo", solo relaciona información de interés para la Gerencia General de la EAAB-ESP, los resultados detallados de este proceso auditor (Resultados de la Auditoría), se ha puesto en conocimiento del(os) auditado(s) para que den inicio a la gestión correspondiente de acciones de mejora.</i>								

**1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.**

Verificar la efectividad del Sistema de Control Interno para el procedimiento MPMU0501, "Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que presta la Empresa" y efectuar las recomendaciones a que haya lugar para el logro del mejoramiento continuo.

**2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.**

La auditoría evalúa la gestión en la atención de las peticiones comerciales originadas a través de los diferentes canales de atención en el primer semestre del 2021, así como el ambiente de control de la Empresa frente a la atención al cliente, observando cada actividad en su ejecución de acuerdo con la

normatividad vigente, la gestión del riesgo, la efectividad de los controles y su aporte frente a los objetivos estratégicos.

**3. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA.**

**3.2 Aspectos Generales.**

Resultado de la evaluación del cumplimiento normativo para la atención al cliente según las disposiciones de ley establecidas en: Ley 142 de 1994, Decreto Único del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio No 1077 de 2015, Ley 1437 de 2011 CPACA, Ley 1755 de 2015, Decreto 1166 de 2016, Decreto 491 de 2020, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Ley Estatutaria 1266 de 2008; planeación estratégica, gestión de riesgos, procedimientos y manuales de PQR a cargo de las Zonas de la EAAB-ESP y la integridad de la información gestionada en los sistemas ERP SAP, CORI y SDQS, se identificó que si bien la Empresa cumple con la mayoría de leyes y disposiciones es necesario efectuar ajustes al subproceso de Atención al Cliente para el fortalecimiento de la gestión realizada por la EAAB-ESP

**3.3 Fortalezas.**

Con el fin de mitigar el riesgo de contagio y proteger a nuestros usuarios y funcionarios, la Empresa se encuentra realizando labores de adecuación de los puntos de atención que permita un mayor aforo y atención a los usuarios, uno de estos ejemplos fue la instalación de tejados en las filas de espera del punto de atención de Centro Nariño para mitigar el impacto climático del sol y la lluvia en el punto de atención.

Uno de los aspectos destacados del SUPERCADE SUBA, que no se observaron en otros puntos de atención al usuario, es el de imprimir en papel reciclado en recuadros pequeños los requisitos necesarios para efectuar trámites, hecho que no solo ahorra tiempo en la atención sino que disminuye el flujo de las personas que efectivamente deben esperar en la fila por una atención presencial; por ejemplo, unos de los servicios que no se realizan en el punto es la gestión de urbanizadores y constructores que se efectúan en los puntos de atención propios de la Empresa o la financiación que se realizan en las ventanillas de Coactivo en centro Nariño.

**3.4 Observaciones.**

***“Las OBSERVACIONES, deben ser objeto de Plan de Mejoramiento en el marco del procedimiento de “Mejoramiento Continuo” de la EAAB-ESP, con el fin de eliminar las causas que les dieron origen. La OCIG analizará y verificará la efectividad de las acciones formuladas y gestionadas en el marco de los seguimientos a los Planes de mejoramiento o en próximas auditorías del proceso o tema en cuestión”.***

<b>OBSERVACION 1</b>	
<b>Condición</b>	<p><b>Debilidad de la alineación de los Compromisos Gerenciales o los Indicadores del Acuerdo de Gestión asociados a la atención de PQR con la planeación institucional definida en el Plan General Estratégico vigente de la EAAB-ESP.</b></p> <p>Se observa en el Acuerdo de Gestión de las áreas de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente que participan en la atención de PQR, que los Compromisos Gerenciales o Indicadores del Acuerdo de Gestión no aportan al PGE 2020-2024</p>

	<p>de la manera que en éstos se muestra. Por ejemplo, en las Direcciones de Servicio de Acueducto y Alcantarillado con índices operativos aportando al IQR o que no se soportan en el subproceso adecuado como por ejemplo en la Dirección de Apoyo Comercial con Nivel de Atención soportado en el subproceso de Gestión del Desarrollo Urbano. Esto da lugar a Debilidad en la coherencia entre la estrategia institucional y los Compromisos Gerenciales y/o indicadores que permitan monitorear su cumplimiento.</p>
<p><b>Criterios</b></p>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG</p> <p>Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación:</p> <p>En esta Dimensión se plantea que “... todas las acciones y recursos de la entidad estén alineadas a su direccionamiento estratégico y enfocadas a atender su propósito fundamental”</p> <p>Para la consecución de resultados las entidades deben definir la manera de lograrlos “... teniendo en cuenta los insumos necesarios, los mejores cursos de acción (estrategias, actividades, responsables, plazos y puntos de control), los recursos que requiere (independiente de las fuentes de ingresos), la forma en que se organizará y operará, el talento humano requerido y los indicadores a través de los cuales llevará a cabo su seguimiento, control y evaluación”</p> <p>Como respuesta al propósito fundamental de la entidad todo ejercicio de direccionamiento estratégico y planeación debe “...verificar que toda su actuación esté efectivamente encaminada a su cumplimiento, de manera que su estructura, procesos, planes, programas, proyectos, actividades, recursos, e información, sean coherentes con los objetivos para los cuales fue concebida.”</p> <p>Igualmente, y dentro de los atributos de calidad para esta dimensión se requiere que la Planeación Institucional este “Articulada con los recursos físicos, de infraestructura, tecnológicos, entre otros, disponibles”</p> <p>Dimensión: Gestión con valores para resultados:</p> <p>En su Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos se establece que “El propósito de esta política es fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos,...”.</p> <p>De otra parte uno de los propósitos de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, para lo cual debe tenerse en cuenta la Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos que está encaminada a fortalecer las capacidades organizacionales mediante la alineación entre la estrategia institucional y el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal, de manera que contribuyan a la generación de mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando la productividad estatal.</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno. Componente Ambiente de Control:</p>

	<p>Respecto a la responsabilidad de la Línea Estratégica de “Liderar el Direccionamiento Estratégico de la entidad y adoptar los planes, programas y proyectos de la entidad, alineados con su propósito fundamental y los mecanismos y responsables para ejercer su seguimiento y evaluación”</p> <p>Respecto a la responsabilidad de la primera línea de defensa de “Cumplir los lineamientos del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional...”.</p>
<b>Causas</b>	Falta de consolidación de la dimensión de MIPG “Gestión con Valores para Resultados” debido a debilidad en el atributo de calidad relacionado con una estructura organizacional articulada con el modelo de operación por procesos para soportar los resultados institucionales.
<b>Efecto / Impacto</b>	No es posible introducir ajustes adecuados a los Planes de Acción Institucionales, Acuerdos Gerenciales e Indicadores como resultado del monitoreo y seguimiento del logro de los objetivos y metas institucionales.
<b>Evidencia</b>	Se revisaron los Acuerdos de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencias de Zona, Direcciones de Servicio Comercial y Dirección de Apoyo Comercial para determinar la alineación estratégica de los indicadores y compromisos gerenciales teniendo en cuenta tanto la estructura organizacional como el modelo de operación por procesos.
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona Dirección de Apoyo Comercial Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico y Planeación Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Revisar tanto los Compromisos Gerenciales como los Indicadores del Acuerdo de Gestión de la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y áreas relacionadas con el subproceso para ajustar o incluir actividades que aportan a la estrategia institucional adecuadamente alineadas con el modelo de operación por procesos y la estructura organizacional, relacionados con el subproceso de atención al cliente.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 2**

<b>Condición</b>	<p><b>El Acuerdo de Gestión de las Direcciones Comerciales de las zonas no incluye indicadores que permitan medir diferentes aspectos de la atención de las PQR.</b></p> <p>Las Divisiones de Atención al Cliente de las zonas han establecido indicadores que permiten medir aspectos relevantes de la gestión de las PQR, establecer acciones de mejora en caso de observarse desviaciones. Sin embargo, estos indicadores no</p>
------------------	---

	se encuentran formalizados en la herramienta que la EAAB-ESP tiene establecida para tal fin.
<b>Criterios</b>	<p>Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, Dimensión 2: “Direccionamiento Estratégico y Planeación” que indica: Desde el ejercicio de planeación se deben definir los mecanismos a través de los cuales se hará el seguimiento y evaluación a su cumplimiento (ver 4a Dimensión Evaluación de Resultados). Esto permitirá, verificar el logro de objetivos y metas, así como el alcance de los resultados propuestos e introducir ajustes a los planes de acción. Por ello, es recomendable contar con un grupo de indicadores que permita conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de metas, objetivos o resultados y sus efectos en los usuarios.</p> <p>Dimensión 4: “Evaluación de Resultados” la cual busca promover en la entidad el seguimiento a la gestión, lo cual, entre otros aspectos le permite “plantear las acciones para mitigar posibles riesgos que la puedan desviar del cumplimiento de sus metas”</p> <p>Modelo Estándar de Control Interno, MECI - Componente Ambiente de Control.  MPCS0102M01 Manual Indicadores  Procedimiento MPEE0103P Acuerdos de Gestión.  MPCS0102M01 Manual de Indicadores.</p>
<b>Causas</b>	<p>Falta de aplicación de la metodología de indicadores propuesta por el DAFP.  Falta formalización y visibilización de indicadores gestionados al interior de las áreas que permiten monitorear y hacer seguimiento a la gestión del subproceso.  Falta de orientación por parte de la segunda línea de defensa en la formalización de los indicadores de gestión empleados para el monitoreo y evaluación del cumplimiento de objetivos.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles pérdidas económicas por desatención de los controles preventivos que representan los indicadores que miden la gestión en la atención de PQRs.
<b>Evidencia</b>	<p>En el ejercicio de auditoría se identificó que las Direcciones Comerciales de las zonas manejan controles preventivos relevantes representados en indicadores operativos los cuales no se encuentran formalizados de acuerdo con lo establecido en los procedimientos y manuales relacionados con el tema de diseño de indicadores. Únicamente se observó en el Acuerdo de Gestión el indicador “Tiempo Promedio De Atención De Reclamos Por Facturación” el cual mide de manera general la gestión de la atención de PQRs</p> <p>Las Direcciones de Servicio Comerciales de Zona realizan seguimiento a las actividades operativas a través de los indicadores: Eficacia en Tiempos de atención en puntos, Eficacia de atención de reclamaciones recibidas canal Verbal, Eficacia de atención de reclamaciones canal escrito, Eficacia en la atención de Resoluciones de la SSPD, Eficacia envío de expedientes a la SSPD y Eficiencia en contactos gestionados atención al cliente, que debiera formalizarse para el monitoreo y seguimiento del adecuado cumplimiento.</p>
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial
<b>Corresponsables</b>	<p>Dirección de Servicio Comercial zonas</p> <p>Divisiones de Operación Comercial zonas</p>

<b>Proceso Asociado</b>	Direccionamiento Estratégico, Seguimiento, Monitoreo y Control, Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Planeación y Control de Resultados Corporativos
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda formalizar en el Acuerdo de Gestión de las Direcciones de Servicio Comercial de las zonas los indicadores operativos evidenciados en esta auditoría y que actualmente emplean para medir la gestión del proceso y monitorear posibles desviaciones con el fin de efectuar los ajustes necesarios.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 3**

<b>Condición</b>	<p><b>Falencias en la efectividad de las actividades de control de los Riesgos de Gestión y Corrupción</b></p> <p>Al realizar el análisis de los riesgos de gestión y corrupción asociados al subproceso de atención al cliente se observó que los controles presentan debilidad en su diseño y efectividad y por lo tanto la calificación del riesgo residual puede ser diferente a la registrada.</p> <p>Adicional a lo anterior se observa que algunos de los controles relacionados con el subproceso no se encuentran documentados. Así mismo no se evidencia gestión frente a la posible materialización de los riesgos de corrupción.</p>
<b>Criterios</b>	<p>MIPG Dimensión 7 Control Interno                  Modelo Estándar de Control Interno-Componente Administración de Riesgos                  Modelo COSO 2013 – Evaluación de Riesgos                  Metodología de riesgos y oportunidades de la EAAB                  Guía Administración de riesgos de gestión, Corrupción, Seguridad Digital y Diseño de Controles – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).</p>
<b>Causas</b>	<p>Falencias en la orientación por parte de la segunda línea de defensa en la identificación, Medición, Control y Seguimiento de riesgos normativos o de cumplimiento legal.</p> <p>Falta de entendimiento de la metodología de riesgos por parte de los funcionarios de las áreas.</p>
<b>Efecto / Impacto</b>	<p>Posible afectación económica por Ineficacia en la gestión de los riesgos en las etapas de identificación, medición, control y seguimiento.</p> <p>Debilita el Sistema de Control Interno – SCI- en el componente Gestión del Riesgo.</p>
<b>Evidencia</b>	<p>En el análisis de los riesgos registrados en la Matriz de Riesgos Institucional se identifica que los controles asociados a los riesgos presentan debilidad en su diseño y efectividad:</p> <p>MUR3: Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.</p> <p>MURC01: 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.</p> <p>(Ver Cuadro 2 – Riesgos de Gestión y Corrupción asociados por Matriz de Riesgos de la EAAB – paginas 6,7,8)</p>

<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Dirección de Apoyo Comercial
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas, Dirección Gestión de Calidad y Procesos División Atención al Cliente zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	N.A.
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda efectuar análisis y revisión de los riesgos asociados al subproceso de atención al cliente y los controles que minimizan su probabilidad e impacto, así como efectuar una valoración consecuente para establecer el riesgo residual.  En el ejercicio de auditoría se identificó riesgos emergentes del proceso de atención al cliente, que pueden ser considerados para su análisis e inclusión. (Ver Cuadro 3 – Riesgos identificados por la Auditoría)
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 4**

<b>Condición</b>	<b>Las iniciativas de mejora generadas en desarrollo de las funciones del Defensor de la Ciudadanía, determinadas en la Resolución 1074 del 2020, no cumplen con lo establecido en el procedimiento de Mejoramiento Continuo, MPC0202P, respecto al desarrollo de actividades de seguimiento.</b>  Las acciones de mejora resultado del análisis de diferentes problemáticas relacionadas con la atención al cliente, como por ejemplo dotación de tablets a los depuradores para realizar actividades de atención fuera de los puntos, deberán cumplir con lo establecido en la Empresa para que se pueda medir su efectividad a través de su seguimiento.
<b>Criterios</b>	Procedimiento de Mejoramiento Continuo, MPC0202P Resolución 1074 del 4 de diciembre de 2020, por medio de la cual se reglamenta la figura del Defensor de la ciudadanía en la EAAB Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía. Decreto 847 de 2019 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicios a la ciudadanía y de la Implementación de la Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía. Resolución 095 de 2021 por medio de la cual se adopta el Manual N°3 para la gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá / Secretaría General.
<b>Causas</b>	Falta de interiorización de la necesidad de aplicación de los procedimientos establecidos en la Empresa para la formalización de las actividades de mejoramiento con lo cual se puede medir su efectividad y resultados esperados
<b>Efecto / Impacto</b>	No se puede conocer y cuantificar el impacto de las acciones de mejora, su aplicación y el efecto en la prestación del servicio para efectuar los ajustes que sean del caso.

	No se puede conocer el avance respecto a la atención al usuario con impacto negativo en la prestación del servicio.
<b>Evidencia</b>	<p>Reunión con la Directora de Apoyo Comercial quien se desempeña como la Defensora de la Ciudadanía, donde se mostraron las diferentes iniciativas de mejora respecto a la atención al usuario.</p> <p>Si bien es cierto que se observan actividades de mejora asociados con el subproceso de atención al cliente las cuales se encuentran soportadas en actas de reunión y otros documentos, estas no se encuentran debidamente formalizadas teniendo en cuenta el procedimiento de mejoramiento continuo.</p>
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Apoyo Comercial
<b>Corresponsables</b>	Gerencias de Zona y Divisiones de atención al cliente
<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial Seguimiento, Monitoreo y Control
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección Gestión de Calidad y Procesos
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda visibilizar los planes de mejora resultado de la gestión del Defensor de la ciudadanía, a través de mecanismos o medios que faciliten su consulta por parte de los diferentes actores interesados en conocer los procesos de implementados por la EAAB para mejorar la prestación de trámites y servicios de acuerdo con lo establecido en los procedimientos correspondientes.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 5**

<b>Condición</b>	<p><b>Debilidad en la atención especial o preferencial en los puntos de atención.</b></p> <p>En la visita efectuada a los puntos de atención de zona 3 no se evidenció una fila de atención preferencial, tanto en el punto de atención de peticiones comerciales como en el punto de atención de radicación y financiación, para personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores entre otros.</p>
<b>Criterios</b>	<p>Ley 1437 del 18 de enero de 2011 CAPÍTULO II Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades 6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.</p> <p>Acuerdo 51 del 8 de diciembre de 2001 del Concejo de Bogotá “Por el cual se dictan normas para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos”</p>
<b>Causas</b>	<p>De acuerdo a reunión del grupo auditor con la coordinadora del punto de atención del usuario de Centro Nariño no se cuenta con fila preferencial en este punto por dos razones:</p> <p>La primera por temas de bioseguridad y necesidad de generar distanciamiento social.</p>



	<p>La segunda debido a que la mayoría de personas que se dirigen al punto son de la tercera edad.</p>
<p><b>Efecto / Impacto</b></p>	<p>Afectación de la Imagen Corporativa de la EAAB. Denuncias por incumplimiento de la Ley que terminen en sanción.</p>
<p><b>Evidencia</b></p>	<p>El punto de atención cuenta con dos filas, una para las radicaciones y la otra para la ventanilla de servicio al cliente, no se observa fila de atención preferencial y al reunirse con el coordinador del punto de atención se confirma que no se cuenta con dicha fila, se anexa registro fotográfico.</p>  <p>REDMI NOTE 9 AI QUAD CAMERA</p> <p>REDMI NOTE 9 AI QUAD CAMERA</p>
<p><b>Responsable</b></p>	<p>Dirección de Apoyo Comercial, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente.</p>

<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas, División Atención al Cliente zonas
<b>Proceso Asociado</b>	Monitoreo y Control, Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Dirección de Servicios Administrativos
<b>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</b>	Se recomienda establecer una fila de atención preferencial en los puntos de atención, no solo al interior del salón, sino también tener en cuenta a los usuarios que hacen fila afuera de la Empresa, conforme lo establece el Acuerdo 51 del 8 de diciembre de 2001 del Concejo de Bogotá y la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, hecho que permita una atención integral, calidad en el servicio, mejore la imagen institucional y evite futuras sanciones por incumplimiento de las mismas.
<b>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</b>	

**OBSERVACION 6**

<b>Condición</b>	<b>Silencios Administrativos por debilidad en los controles de oficios de respuesta</b> En el primer semestre del año 2021 se identificaron 8 Sanciones por silencios administrativos los cuales terminaron en multa o sanción, cada una por un valor de \$877.803 para un total de \$7.022.421
<b>Criterios</b>	Ley 1755 de 2015, artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Ley 1755 de 2015, artículo 31. Falta disciplinaria. Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal
<b>Causas</b>	Falta de respuesta oportuna al usuario dentro de los términos establecidos por la ley.
<b>Efecto / Impacto</b>	Posibles impactos económicos debido a las sanciones o multas impuestas a la Empresa.
<b>Evidencia</b>	Memorando interno 15300-2021-1380 del 6 de septiembre de 2021 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, acta con la relación de información de las sanciones, estado y cuantías de las multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD relacionadas al subproceso de atención de PQR en el cual relacionan 6 resoluciones por un valor total de multa de \$5.266.817.  Validando la información remitida por la DAC en el archivo Sanciones y cuantía de multas por parte de la SSPD se encontraron dos cuentas adicionales por un valor de multa de \$1.755.604.  Valor total pagado en multas \$7.022.421
<b>Responsable</b>	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
<b>Corresponsables</b>	Dirección de Servicio Comercial zonas, División Atención al Cliente Zonas.

<b>Proceso Asociado</b>	Gestión Comercial
<b>Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo</b>	Gerencia de Tecnología, Dirección Gestión de Calidad y Procesos, Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, Oficina de Investigaciones Disciplinarias
<b><u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u></b>	Verificar los controles vigentes realizados por los funcionarios que realizan el Autocontrol, para determinar por qué se generaron los Silencios Administrativos Positivos con el fin de evitar multas y sanciones por parte de los entes de control. Verificar con la Oficina de Investigaciones Disciplinarias si fue informado por las Divisiones de Atención al Cliente el incumplimiento de los oficios
<b><i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i></b>	

*Firma*

\_\_\_\_\_

**Piedad Roa Carrero**

**Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.**