

GERENCIA DE
TECNOLOGÍA
04 MAR 2020
2:46
Malory H



Rojas
13/2020
3:07 PM

EAB INV DISCIPLINARIO
Diana Rojas
EAB 4 MAR '20 14:57

MEMORANDO INTERNO

1050001-2020-0059

Bogotá, 28 de febrero de 2020

BOGOTÁ
04/MAR/2020 14:50

- PARA: Dr. Fredy Humberto Carrero Velandia, Gerente Corporativa de Gestión Humana y Administrativa (e)
 Dr. Fernando José González Sierra, Secretario General (e)
 Dra. Sofía Margarita Montes Jiménez, Jefe Oficina Investigaciones Disciplinarias
 Dr. Álvaro Ernesto Narváez Fuentes, Gerente Corporativo de Planeamiento y Control
 Dr. Nelson Valencia Villegas, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente
 Dr. José del Carmen Trujillo López, Gerente Corporativo Financiero (e)
 Dr. William Alberto Sastoque Jiménez, Gerente de Tecnología
 Dr. William Darío Sierra Solano, Director Jurisdicción Coactiva

DE: Oficina de Control Interno y Gestión.

ASUNTO: 26. Seguimiento a la Atención de PQR – II Semestre de 2019 (Ley 1474 de 2011)

Respetados doctores:

En desarrollo del Plan Anual de Auditoria de esta Oficina para el año 2020, atentamente remitimos el informe de seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente para la atención de peticiones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

Este informe de seguimiento contiene oportunidades de mejora para las cuales se deberán tomar las medidas necesarias para lograr el mejoramiento continuo de los procesos.

Cordialmente,

04 MAR. 2020
2:50 PM
GCSC

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control
04 MAR 2020
Recibido Por: Lucely S
Hora: 2:41 PM

Piedad Roa Carrero
Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión
acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
GERENCIA CORPORATIVA
04 MAR. 2020
J.V.D.
GESTION HUMANA

acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ
CORRESPONDENCIA RECIBIDA
Secretaría General
04 MAR 2020
Hora: 2:50 PM
Firma: P.V.

- Anexo: Vía Correo Electrónico - Informe de Seguimiento a la Atención de PQR II Semestre de 2019 en 13 folios
 Copia: Vía Correo electrónico: Gerente Jurídico, Gerentes de zona, Directores de Servicio Comercial, Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado, Director de Servicios Administrativos y Director de Apoyo Comercial.
 Aprobó/Revisó: Piedad Roa Carrero, Jefe Oficina de Control Interno y Gestión



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



SC701-1

MPFD0801F01-02

INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011	1050001-0059-2020
	PERIODO DE SEGUIMIENTO: II SEMESTRE DE 2019	N° Consecutivo

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

Evaluar que la atención de peticiones¹ interpuestas por los ciudadanos y en general por los grupos de interés se haya prestado de acuerdo con las normas legales vigentes.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

- Identificar el universo de peticiones radicadas en el segundo semestre de 2019
- Verificar, mediante muestreo no probabilístico, que se hayan atendido las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente.
- Que exista en la Página web de la Empresa un enlace de peticiones de fácil acceso para los ciudadanos y además que puedan realizar quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Verificar que exista como mínimo una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones que los ciudadanos formulen.
- Evaluar los resultados de la gestión con el fin de identificar los aspectos que presentaron mayor eficacia y aquellos que deben fortalecerse.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las Gerencias responsables, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la atención.
- Resultado de la evaluación de los resultados por parte de los procesos auditados, crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de hallazgos y de acciones correctivas.

3. ALCANCE DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

El presente seguimiento evalúa la gestión en la atención de las peticiones originadas a través de los diferentes canales de atención en el segundo semestre de 2019, así como la existencia y funcionalidad de un enlace o link en la página WEB de la Empresa de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones. Igualmente la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

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."

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- Decreto 371 de 2010
- Guía de auditoría para entidades públicas-DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoría de la Oficina de Control Interno y Gestión 2020
- Decreto 1166 de 2016 *“por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Contrato de servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.
- Procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, Versión 02.
- Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P.
- Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, Versión 01, MPML0101P.
- Procedimiento: “Atención Usuarios Preferenciales”, Cód. MPMU0502P, Versión 01
- Procedimientos MPFF0404P “Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva”, Versión 3 (Aprobado el pasado 26/12/2019) y MPFF0417P “Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva”, Versión 02
- Procedimiento “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P.
- Procedimiento: “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 02.

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

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

El interés de la ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, entre otros, es el de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, razón por la cual en su artículo 76, asigna a la Oficina de Control Interno y Gestión realizar seguimientos semestrales referentes a la atención de peticiones y reportar el resultado a la administración de la entidad.

El beneficio del seguimiento es identificar las fortalezas y debilidades en la atención de peticiones con el propósito de consolidar el ambiente de control de la Empresa, mediante el mejoramiento continuo de los procesos. Los resultados registrados en el informe se soportan en un muestreo no probabilístico de la base de peticiones radicadas en los diferentes canales de atención:

La dificultad del seguimiento se encuentra en la ausencia de información consolidada de todas las peticiones que recibe la Empresa.

El presente Informe incluye la información inicial considerada, los resultados en la verificación realizada de acuerdo con el muestreo, en la verificación en la disponibilidad de la página web, la información sobre el servicio en los puntos de atención, el estado de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS con sus brechas y dificultades, la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y finalmente las conclusiones y recomendaciones por parte de esta Oficina.

5.2 Desarrollo del Seguimiento.

5.2.1 Información Inicial

Con memorandos internos 1050001-2020-0007, 1050001-2020-0008 y 1050001-2020-0009 de 13 de enero de 2020, la Oficina de Control Interno y Gestión solicitó a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, a la Gerencia Jurídica y a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, información detallada relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención durante el II semestre de 2019, con el propósito de identificar y generar el universo de peticiones para definir una muestra para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas en forma oportuna, con Memorando Interno 3040001-2020-0153 de la Dirección de Apoyo Comercial, 15100-2020-0287 de Gerencia Jurídica y 1451001-2020-0202 y 1451001-2020-0300 de la Dirección de Servicios Administrativos.

En cuanto a la verificación sobre los puntos de atención y la existencia de un enlace o link en la página WEB se consultó directamente en la página de la Empresa, www.acueducto.com.co

5.2.1.1 Procedimientos

Se consultaron los siguientes procedimientos:

El procedimiento *“Atención y trámite de PQR de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”* Código: M4MU0501P Versión 7, fue actualizado con fecha de aprobación 5 de febrero de 2019, ahora se encuentra identificado con código MPMU0501P, Versión 02 *“Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”*.

El procedimiento de acuerdo con su objetivo está encaminado a la atención de peticiones comerciales a través de los diversos canales de atención, objetivo que excluye la transversalidad de atención en temas que conciernen a otros procesos. Asociado al procedimiento se identificó el Manual del usuario MUAC051-Calidad PQR escritas, donde se realiza muestreo para verificar la calidad en la respuesta escrita.

Anteriormente, se actualizó el procedimiento en el aspecto de modificar parámetros o ajustar m³ o valores a través del Manual de Ajustes para la atención de las PQR M4MU0501M01. (Hoy MPMU0501M01). Versión 2 aprobado el pasado 3 de febrero de 2020.

Adicional al procedimiento anterior, se evidenció el Procedimiento: “Atención Usuarios Preferenciales”, Cód. MPMU0502P, Versión 01, el cual tiene como objetivo la atención de grandes consumidores (Porción Z), Entidades Oficiales (Porción X) y usuarios de Alcantarillado por Aforo.

En el mapa de procesos versión 04 se evidencia para el Servicio de Acueducto el Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P, aprobado el pasado 26/03/2019. En el mismo se detalla cómo atender una petición relacionada con Acueducto por parte del “Grupo de Atención de PQRs de Servicio Acueducto de la Zona”.

Con referencia al Servicio de Alcantarillado se evidenció el Procedimiento “Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial, Versión 01, MPML0101P, aprobado el pasado 04/03/2019. En el mismo se detalla la recepción de la petición, la ejecución de las actividades, no obstante el cierre y respuesta al usuario no está explícitamente definida.

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

Finalmente se verificaron los procedimientos “Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P y “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 02.

5.2.1.2 Matriz de Riesgos

Se evidenció la matriz de riesgos del Proceso Comercial actualizada el 08/11/2019 y publicada en el Archivo Electrónico Lotus Notes el 31/01/2020. En la misma se estructuraron 4 eventos siendo para el tema de peticiones el de “Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.”

El riesgo identificado con código MUR3, tiene 3 causas:

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

Los controles que atienden las causas mencionadas se realizan mediante un cuadro de control de tiempos (Preventivo) para atender oportunamente las peticiones y a través de retroalimentación a los funcionarios respecto a las incidencias realizadas en el informe mensual de las Divisiones de Atención al Cliente (Correctivo), con los cuales se considera pasar de un nivel de riesgo inherente “Moderado” a un nivel de riesgo residual “Bajo”.

En la revisión de la matriz de riesgos para el Proceso Comercial se evidenció la existencia del único riesgo de corrupción M4MURC01: *“Manipular los parámetros de la facturación (clase de uso, estrato, tarifa, dirección, clase de instalación, líneas de cobro, metros cúbicos cobrados, órdenes de corte, entre otros), o realizar ajustes y bloqueos en la factura a favor del usuario, para beneficio propio o de un tercero”*. Para este riesgo existen 4 controles, de los cuales existe uno referido a la verificación de las fugas imperceptibles al atender una petición.

Anteriormente existía el riesgo: *“Configuración de silencios administrativos”*; actualmente se considera como una consecuencia del evento *“Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.”*; referente a este tema la Gerencia Jurídica con Memorando Interno 15100-2020-0287 de 21/01/2020, informó que durante el II semestre de 2019 se archivaron 3 investigaciones, 3 fueron revocadas y 1 presentó sanción confirmada, cuya causa fue identificada como *“Indebida Notificación”*, la misma cursa actualmente en el Juzgado sexto Administrativo, el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho en contra de las Resoluciones expedidas por parte de la SSPD².

En anteriores seguimientos se identificó a la indebida notificación como la principal causa en la generación de sanciones a la Empresa, no obstante la Dirección de Servicios Administrativos implementó 5 acciones correctivas a través del hallazgo M4FA185 con el que se espera optimizar los controles y minimizar el riesgo de sanciones. El hallazgo 3.3.1.13 de la Auditoría Regular Vigencia 2018 de la Contraloría de Bogotá, se atiende por parte de la Dirección de Servicios Administrativos con acciones tendientes a la optimización del sistema de correspondencia CORI, para corregir la indebida notificación, la fecha de implementación está programada en junio de 2020. Es importante destacar que en la matriz de riesgo del Proceso Servicios Administrativos no se considera un riesgo el tema de notificaciones inefectivas, no obstante las acciones ya implementadas, es importante evaluar si es necesario estructurar un riesgo en este sentido.

En cuanto a la matriz de riesgos del Proceso Gestión Financiera estructurada el 18/11/2019 y publicada el 31/01/2020 en el Archivo electrónico, se observaron 9 eventos en general para el Proceso de Gestión Financiera y 6 de corrupción. En los riesgos de proceso se identificó 1 evento particular asociado a la Dirección de Jurisdicción Coactiva: *“Inoportunidad y/o falta de gestión de cobro de cartera de las cuentas contrato en mora, ocasionando el envejecimiento, prescripción de la deuda o rompimiento de solidaridad.”*, y en los riesgos de corrupción 4 específicos asociados a esta Dirección, no obstante su existencia y estructuración en la matriz no se evidencia una relación directamente con la indebida atención de peticiones. Actualmente se encuentra en implementación las acciones de mejoramiento el hallazgo M4PF004, con el cual se espera la estructuración de un riesgo asociado a la debida atención de peticiones en el Proceso Gestión Financiera, de acuerdo con el último seguimiento a 31 de diciembre, se adelantaron reuniones con la Dirección Gestión Calidad y Procesos y su implementación casi esta lista.

5.2.2 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

Se estructuró un universo inicial de peticiones de 615.265 registros en el periodo evaluado, procedentes del sistema de correspondencia institucional (CORI) incluyendo página WEB y SDQS³ y de la base de contactos en SAP que incluye los demás canales de atención. Revisada la base de información de CORI se identificaron en su mayoría respuestas y anexos remitidos por

² Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

³ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

contratistas las cuales no fueron incluidas en el universo a muestrear, generándose finalmente una base de 605.965 registros como universo final.

El ambiente de control verificado anteriormente en la atención de peticiones de la zona 4, fue determinado como insumo para definir una muestra no probabilística por los canales de atención escrito (Incluye página Web), telefónico y presencial de 14 peticiones por cada canal para un total de 42.

El resultado del seguimiento permitió determinar que 33 peticiones cumplieron en su totalidad los aspectos evaluados (oportunidad, trazabilidad, forma, respuesta de fondo) y 9 presentan algunas oportunidades de mejora.

Los resultados respecto al cumplimiento de aspectos de calidad, oportunidad y trazabilidad son los siguientes:

Tabla 2. Resultado de la Verificación

Canal	Aspecto	Cumple	No cumple	Resultado verificación/Sub-Total
Escrito	Operativo Ac/Alc-Solicitud	3	0	Recomendación/Optimizar la reasignación
	Comercial-Solicitud	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-facturación	3	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Recurso	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Revisión	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
Escrito-Web	Comercial-Queja	1	0	Recomendación/Es posible optimizar la respuesta
	Comercial-Revisión Interna	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Tesorería-Recurso pagos no aplicados	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
Sub Total Medio Escrito/Web		14	0	14
Verbal-Call center	Comercial-Clase de Uso	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Operativos Ac y Alc.	0	2	Se ejecutó, no es clara la trazabilidad
	Comercial-Financ x Alto Consumo *	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Revisión	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Lectura Juramentada	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Actualización Nombre	1	0	Recomendación/falta trazabilidad
	Comercial-Solicitud Independización *	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Daños Comerciales	0	2	No hay trazabilidad de atención
	Comercia-Verificación chequeo medidor	0	1	Se ejecutó, no es clara la trazabilidad.
Sub Total Medio Telefónico		9	5	14

Canal	Aspecto	Cumple	No cumple	Resultado verificación/Sub-Total
Verbal-Presencial	Comercial-Clase de Uso	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Operativos Ac y Alc	0	2	No es clara la trazabilidad
	Comercial-Revisión	2	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Actualización Nombre	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Error de Lectura	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Denuncia	0	1	Inoportuno
	Denuncia	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Queja	1	0	Respuesta oportuna y de fondo. Contacto cerrado con otro código.
	Reconexión	1	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Solicitud Independización	1	1	Respuesta oportuna y de fondo/No se evidencia respuesta fue ejecutada y financiada
Sub Total Medio Presencial		10	4	14
Total		33	9	42

*Canal de atención mal clasificado.

Fuente: OCIG

DEFINICIÓN DE LOS TITULOS DE LA ANTERIOR TABLA:

Canal: Se refiere al canal de recepción de la petición.
 Aspecto: Tema objeto de la petición
 Cumple / No cumple: Cantidad de peticiones que cumplen o incumplen alguno de los aspectos evaluados de oportunidad y calidad en la respuesta
 Resultado Verificación: Resultado del análisis efectuado

En el canal escrito se evidenció cumplimiento en la oportunidad de respuesta, en la forma y en el contenido de la respuesta de acuerdo con lo requerido por los usuarios; en este sentido, se concluye que se está cumpliendo con la normatividad.

En los contactos telefónicos nuevamente se evidenciaron errores en la clasificación del canal, pues algunos de los mismos dadas sus características, indican que son realmente contactos presenciales, situación corregida anteriormente por la Dirección de Apoyo Comercial; sin embargo, su reincidencia en los últimos 3 seguimientos hace necesario implementar una acción correctiva con el propósito de garantizar la integridad de la información.

De 14 peticiones clasificadas como recibidas por medio telefónico, 5 presentan oportunidades de mejora, 3 fueron atendidas operativamente en terreno en forma oportuna, no obstante la trazabilidad de la respuesta en el sistema SAP no es clara; 2 peticiones referidas a la solicitud de recogida de escombros no evidencian ejecución, los avisos permanecen abiertos y no se determina respuesta alguna.

En cuanto a las peticiones presenciales, se verificaron 2 operativas: una de ellas, fue ejecutada pero no se evidenció si tuvo respuesta alguna, la otra no evidenció trazabilidad de ejecución pues



el contacto no asoció aviso alguno. Se evidenció también una denuncia por servicio no autorizado, sin embargo los tiempos de atención fueron inoportunos y finalmente se evidenció una solicitud de independización, la cual fue ejecutada y financiada, pero la respuesta formal no evidencia trazabilidad en el sistema.

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

En cuanto a peticiones operativas (incluye reclamos), se socializó a las Direcciones Operativas de las Zonas el documento “ASPECTOS JURIDICOS GENERALES RELEVANTES EN EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y RECURSOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO”, documento asociado al hallazgo M4MU238, referente al “Decreto 1166 de 2016” y su aplicación en las peticiones operativas, donde se orienta a registrar la petición y a dar la respuesta respectiva. Teniendo en cuenta el concepto mencionado y lo estipulado en el Artículo 2.2.3.12.4 “Respuesta al derecho de petición verbal” del Decreto 1166 de 2016 es importante detallar a través de procedimiento la forma de respuesta de las peticiones verbales operativas sean estas mediatas o inmediatas, es decir aclarar si es del caso, que el peticionario puede llamar posteriormente o consultar presencialmente la atención de la petición efectuada.

En el informe anterior se informó la desactualización del numeral “9 CONTROLES DE LA GESTIÓN” del actual procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, el mismo está orientado a atender el riesgo “Configuración de silencios administrativos”, sin embargo la nueva matriz de riesgos publicada y actualizada el 17/06/2019 en el Archivo Electrónico Lotus Notes, estructuró el riesgo “Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.”. Es necesario actualizar el procedimiento para que exista consistencia entre el control y el riesgo actual en la matriz de riesgos.

5.2.3 Puntos de Atención

En cuanto a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver peticiones, la Empresa cuenta con 5 puntos de atención ubicados en sedes propias y distribuidas estratégicamente en la ciudad; en los puntos de atención actualmente trabajan 83 personas, de acuerdo con la información dispuesta por la Dirección de Apoyo Comercial.

Tabla 3. Puntos de Atención EAAB ESP

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Zona 1	Av. Suba No118 – 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 2	Carrera 7 No 33 – 53	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.
Zona 5	Carrera 4 No 28-10 Centro Comercial Unisur Locales 1065 -1066-1016-1017 (Soacha)	Lunes a Viernes: 07:00 a.m. – 05:00 p.m. Sábados: 09:00 a. m. a 01:00 p. m.

Fuente DAC

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

También existen otros medios para la recepción y atención de peticiones como la línea 116, el chat y la página WEB de la Empresa.

En los puntos de CADES y SUPERCADES (23 puntos dispuestos con aproximadamente 30 funcionarios de la EAAB-ESP), se presta atención en temas comerciales, duplicado de factura y pago de factura en las entidades bancarias dispuestas para el recaudo.

Adicionalmente la Empresa cuenta con la Oficina de atención de la Defensoría del ciudadano ubicada en la sede Centro Nariño, la cual en el segundo semestre de 2019 atendió 306 temas relacionados con aspectos comerciales, operativos, de coactivo y de aseo.

5.2.4 Verificación Página WEB

Con el fin de verificar el cumplimiento del Artículo 76 Ley 1474 de 2011, se procedió al ingreso de la página web <https://www.acueducto.com.co/> el día 06 de septiembre de 2019 y el día 10 de diciembre de 2019, en la misma se evidenció un vínculo de entrada a la página PQRS donde se verificó la correcta funcionalidad en la realización de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y recursos de reposición a través de la aplicación y evidencia del registro efectuado.

De igual forma se verificó la correcta funcionalidad para descargar los formatos para diligenciar y realizar las peticiones o recursos de reposición en forma física y la funcionalidad para la notificación vía web.

También en la página se evidenció un vínculo o link de atención virtual con 3 funcionalidades, la de comunicación a través del CHAT, la del Call Center y la de video llamada, se verificó la funcionalidad del chat la cual dio respuesta oportuna.

A través de un vínculo a la Oficina de Investigaciones disciplinarias, se pueden realizar las quejas, denuncias y actos de corrupción, la funcionalidad permite el seguimiento del trámite.

5.2.5 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

En el seguimiento del primer semestre de 2018, se procedió a realizar requerimientos desde la OCIG a las áreas con pendientes en el cierre de peticiones en el SDQS, si bien se recibió respuesta de las gestiones realizadas, en su conjunto fue imposible en este seguimiento determinar la eficacia en el cierre de 86 peticiones abiertas a 30 de junio de 2019.

La OCIG solicitó mediante Memorando Interno 1050001-2020-0009 de 13 de enero de 2020, información referente al tema de SDQS a la Dirección de Servicios Administrativos, no obstante y mediante Memorando Interno 1451001-2020-0300, esta Dirección informó que para este seguimiento fue imposible remitir la base actualizado detallada de peticiones vencidas sin cierre en el SDQS con corte a 31 de diciembre de 2019.

La causa de la imposibilidad, de acuerdo a lo informado, se centra en diversos problemas técnicos desde finales del año 2019 presentada por la plataforma "Bogotá te escucha" -SDQS- de la

Alcaldía Mayor de Bogotá. Mediante Memorando Interno con salida S-2020-015657 del 20 de enero de 2020 la Dirección de Servicios Administrativos informó a la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la imposibilidad de verificar y radicar las peticiones en el sistema CORI debido a los inconvenientes antes mencionados.

Indagada la situación el pasado viernes 7 de febrero por parte de la OCIG, la Dirección de Servicios Administrativos informó que existen inconvenientes en la integralidad de la información de peticiones en el SDQS, situación que imposibilita el aseguramiento de la misma para su debida atención. Ante la situación informada la OCIG recomendó se realizara gestión directa con los responsables de la plataforma, teniendo en cuenta el grave riesgo que implica para la Empresa y los funcionarios, el no atender las peticiones recibidas en términos de oportunidad y calidad.

Mediante Memorando Interno S-2020-038924 de 10 de febrero de 2020 la Dirección de Servicios Administrativos, reiteró nuevamente a la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sobre los inconvenientes presentados y la necesidad de lineamientos que garantice la oportuna asignación de peticiones.

El riesgo que se está evidenciando en la adecuada recepción de peticiones a través de este canal, no ha sido contemplado en la matriz de riesgos, situación que hace necesario evaluar su posible inclusión en la matriz de riesgos del proceso de Gestión Documental, pues es evidente que este factor externo puede impactar el cumplimiento ordenado en la ley.

Anteriormente la Dirección de Apoyo Comercial en conjunto con otras Direcciones estructuró la acción al hallazgo MPMU008 *“Implementar Web-Servis entre el sistema de correspondencia de la EAAB-ESP y el SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*, acción correctiva en respuesta al hallazgo *“Se hace necesario revisar 140 peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, las cuales presentan aparente vencimiento de términos generando riesgos en el cumplimiento de la normatividad.”*, con fecha fin de implementación programada para el próximo 30 de abril de 2020. Teniendo en cuenta las inconsistencias técnicas presentadas actualmente en la plataforma SDQS, esta implementación propuesta debe tener en cuenta este tipo de brechas, las cuales generan riesgos en la debida atención de las peticiones.

5.2.6 Multas y Sanciones-Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD

De acuerdo con información remitida por parte de la Gerencia Jurídica, en el segundo semestre de 2019 se estableció la existencia de 7 Resoluciones promulgadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD, como resultado de investigaciones por presunto incumplimiento normativo frente a la atención de peticiones. De las 7 Resoluciones, 3 fueron archivadas, 3 fueron revocadas y 1 fue confirmada y se impuso multa.

La causa identificada de la multa fue “Indebida Notificación”, actualmente se encuentra radicada por parte de la Empresa en el juzgado Sexto Administrativo Sección Primera Oral de Bogotá, la solicitud de inicio del medio de control de nulidad y restablecimiento del Derecho en contra de la Resolución correspondiente.

De acuerdo con lo anterior se concluye para el segundo semestre de 2019, un comportamiento favorable de la Empresa frente a posibles incumplimientos en la adecuada atención de peticiones, de acuerdo con las investigaciones realizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.

5.2.7 Dificultades en desarrollo del seguimiento

La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades se considera una petición, no obstante es complejo en ejercicio del seguimiento determinar la estructura de la información a verificar bajo un mismo criterio, pues algunas solicitudes realizadas por los usuarios en las bases suministradas no se consideran peticiones.

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

En la comparación de contactos entre el sistema de correspondencia CORI y la base extraída de SAP se estableció diferencia entre la fecha de radicación y la fecha de creación de contactos para 54 peticiones, estas diferencias dificultan la estructuración del universo de peticiones para determinar el muestreo respectivo.

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

En respuesta a la ausencia de un procedimiento formal en la atención de peticiones no comerciales, es decir a nivel transversal, la Dirección de Servicios Administrativos con el acompañamiento de la Dirección de Calidad y Procesos, estructuró el procedimiento "*Trámite, respuesta y envío de Comunicaciones Oficiales*", Código: MPFD0206P, el cual fue socializado a través del correo institucional.

A través de este procedimiento se espera optimizar la adecuada atención de peticiones, referente a temas diferentes a los comerciales y mitigar el riesgo frente a multas a la Empresa y sanciones a funcionarios

Existen 5 hallazgos (M4PF001, M4PF002, M4PF003, MEPF004 y MPMU008), resultado del seguimiento realizado a la atención de peticiones en II semestre de 2018 relacionados con las peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y de las peticiones en la Dirección de Jurisdicción Coactiva.

Respecto al último informe correspondiente al seguimiento del I semestre de 2019, la Dirección de Apoyo Comercial se pronunció con los Memorandos Internos 3040001-2020-0050 y 3040001-2020-0180 de enero de 2020, frente a las recomendaciones realizadas por la OCIG. En las comunicaciones se propusieron 3 acciones de mejora referentes a la optimización en la integridad de la información de los canales de recepción de peticiones y a la actualización y socialización del procedimiento "*Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa*". Código: MPMU0501P, en el aspecto de controles y matriz de riesgos vigente.

En este seguimiento se evidenció que se siguen presentando las 2 situaciones mencionadas, no obstante y teniendo en cuenta que la fechas de terminación de las acciones propuestas es junio de 2020, la Oficina de Control Interno y Gestión verificará en el próximo seguimiento (I semestre de 2020) la implementación y eficacia de las mismas, en caso de que el resultado no sea favorable se generaran las observaciones o hallazgos correspondientes.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

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

6.1 FORTALEZAS

- La atención de peticiones (peticiones, quejas, reclamos), se atienden en la Empresa de acuerdo con las normas legales vigentes, sin embargo es necesario optimizar algunos aspectos relacionados con la trazabilidad del trámite.
- A través de 5 puntos de atención en la ciudad y en los CADES y SUPERCADES, la Empresa recibe y atiende peticiones, además presta atención en temas comerciales y de recaudo.
- Existe en la página WEB un enlace o link para que los ciudadanos presenten peticiones y sugerencias, también existe un enlace a la Oficina de Investigaciones Disciplinarias donde se pueden realizar quejas.
- Resultado favorable frente a las investigaciones por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios –SSPD, debido a presuntos incumplimiento de la normatividad en la atención de peticiones.

6.2 DEBILIDADES

- Se adolece de un mecanismo que garantice extraer información precisa en múltiples aspectos de todas las peticiones recibidas y atendidas con el fin de garantizar la adecuada atención en cumplimiento del marco legal vigente y proveer información oportuna para la adecuada toma de decisiones.
- Resultado de la verificación de la muestra se evidenció la existencia de debilidades en el cumplimiento estricto en la adecuada atención de peticiones verbales (telefónico y presencial), las debilidades mencionadas se centran en temas de trazabilidad del trámite, oportunidad en la atención y respuesta de fondo.
- No se han contemplado riesgos referentes a la falta de disponibilidad del Sistema Distrital de quejas y Soluciones – SDQS, para la transferencia de peticiones en forma oportuna para su atención por parte de la Empresa. Actualmente se vienen presentando inconvenientes en la transferencia de información por parte del SDQS, situación que deja en riesgo la Empresa por incumplimiento de la normatividad vigente

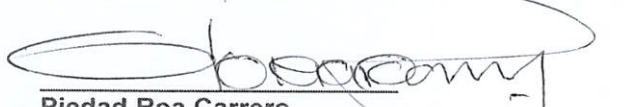
6.2.1 OBSERVACIONES.

NO APLICA.

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

	OPORTUNIDADES DE MEJORA	RESPONSABLE
1	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario implementar un mecanismo que centralice la información completa y precisa de todas las peticiones recibidas y atendidas por los diferentes canales de la Empresa, con el propósito de garantizar la adecuada atención y toma de decisiones en forma oportuna. 	Gerencia de Planeamiento, Gerencia Comercial
2	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario optimizar la trazabilidad de la información en el sistema SAP, en particular para las peticiones operativas de Acueducto y Alcantarillado y Operación Comercial. Teniendo en cuenta que esta situación ha sido identificada anteriormente, de no implementarse acciones eficaces, en el próximo seguimiento se estructura por parte de esta Oficina las observaciones o hallazgos respectivos. 	Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado, Directores Comerciales Jefes de División,
3	<ul style="list-style-type: none"> Se espera que las acciones de mejora propuestas por la Dirección de Apoyo Comercial, referentes a la optimización en la clasificación de los canales de recepción de las peticiones y de la actualización de controles a nuevos riesgos en el procedimiento "Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa". Código: MPMU0501P, sean efectivas. Al ser oportunidades de mejora reiterativas, en el próximo seguimiento se evaluará su eficacia y efectividad de lo contrario serán estructuradas por esta Oficina como observaciones o hallazgos. 	Director Apoyo Comercial
4	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos evalúe la necesidad de estructurar un riesgo asociado a la situación presentada en la disponibilidad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, que a través de sus controles garantice la transferencia de peticiones en forma completa y oportuna, para su atención por parte de la Empresa. <p>Igualmente se recomienda estructurar un riesgo que considere la indebida notificación.</p>	Dirección de Servicios Administrativos

7. COMUNICACIONES DE AVANCE.	
Durante el seguimiento no se produjeron comunicaciones de avance.	
Nombres / Equipo Auditor	
Auditor Líder OCIG	Piedad Roa Carrero
Auditor Líder de Grupo	William Nelson Rodríguez Sabogal
Auditor	Gustavo Alfonso Turriago Prieto
Auditor	



Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.
 Con Copia:

