

INFORME GENERAL

Nombre del Informe de Seguimiento	35. INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 2011 PERIODO DE SEGUIMIENTO: I SEMESTRE DE 2021	1050001-0342-2021
		N° Consecutivo

1. OBJETIVO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

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

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

- Verificar que las actividades para la atención de peticiones se desarrollen de acuerdo con los procedimientos definidos y que estos se encuentren actualizados y en concordancia con la normatividad vigente.
- Verificar que la Matriz de Riesgos incluya los riesgos más relevantes de gestión y de corrupción relacionados con la gestión de peticiones.
- Verificar la gestión realizada tanto en el canal de atención presencial como en el no presencial respecto al universo de peticiones radicadas en el primer semestre de 2021.
- Verificar, mediante muestreo no probabilístico, que se hayan atendido las peticiones de acuerdo con la normatividad vigente.
- Verificar que exista en la página WEB de la Empresa un enlace de peticiones de fácil acceso para los ciudadanos y además que puedan realizar quejas y denuncias de actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Verificar que exista como mínimo una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones que los ciudadanos formulen.
- Evaluar los resultados de la gestión con el fin de identificar los aspectos que presentaron mayor eficacia y aquellos que deben fortalecerse.
- Informar los resultados a la Gerencia General y a las Gerencias responsables, con el propósito de que se implementen mejoras que optimicen la atención.
- Resultado de la evaluación a los procesos auditados, crear sinergias que faciliten la implementación eficaz y oportuna de observaciones y de acciones correctivas.

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."

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 primer semestre de 2021, así como la existencia y funcionalidad de un enlace o link en la página WEB de la Empresa de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones. Igualmente, la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- *Decreto 371 de 2010*
- Guía de auditoría para entidades públicas-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
- Ley 1755 de 2015 ²“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 1166 de 2016 *“por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”*.
- Contrato de servicios Públicos Domiciliarios de 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 “Atención Usuarios Preferenciales”. Código MPMU0502P, Versión 02.
- Procedimiento “Verificación de reclamos” Versión 01. Código MPMA0717P.

² 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 “*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

Durante el primer semestre de 2021, mediante la Resolución 0222 del 25 de febrero de 2021 se extendió hasta el 31 de mayo de 2021 la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social producto de la pandemia Covid-19, inicialmente decretada mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020; no obstante, la EAAB-ESP, continuó implementando las medidas definidas por el Gobierno Nacional en cuanto a la prohibición de aumentos de tarifa de acueducto y alcantarillado, diferimiento de la factura, obligación de reconexión y reinstalación y prohibición de suspensión y corte de acueducto para usuarios residenciales.

Adicionalmente, se emitieron otras disposiciones por motivo de salud pública, como por ejemplo la Resolución 0552 del 20 de abril de 2020 “*Por la cual se adoptan medidas para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, y se suspenden los términos de algunas actuaciones administrativas en aplicación del decreto legislativo 491 de 2020*”, manteniendo esta suspensión de términos hasta que se levantó mediante Resolución 204 del 11 de marzo de 2021.

También en este período se generó la Ley 2080 del 25 de enero de 2021 “*Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) en relación con el uso de medios digitales tanto para la recepción de documentos electrónicos, la notificación y expediente electrónico y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que tramitan ante la jurisdicción.*

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

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

Consolidar el ambiente de control en la atención de peticiones en la Empresa es el resultado primordial que se busca a través de este informe. Los resultados se soportan en un muestreo no probabilístico de la base de peticiones radicadas en los diferentes canales de atención.

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

El Informe incluye actividades informadas como respuesta a la atención de peticiones en la situación de salud pública, los resultados en la verificación realizada de acuerdo con el muestreo, la verificación en la disponibilidad de la página WEB para la radicación de PQR, la información sobre el servicio en los puntos de atención, el estado de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS, la gestión en oportunidades de mejora frente a informes anteriores y finalmente las conclusiones, recomendaciones y observaciones por parte de esta Oficina.

5.2 Desarrollo del Seguimiento.

Información Inicial

Se solicitó mediante memorandos internos 1050001-2021-0230, 1050001-2021-0231, 1050001-2021-0232, 1050001-2021-0233 y 1050001-2021-0234 del 01 de septiembre de 2021, a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, a la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control, a la Gerencia Jurídica y a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa y a la Gerencia Tecnología respectivamente, información relevante y detallada del subproceso de atención al cliente relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención durante el I semestre de 2021, 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 mediante Memorandos Internos 1410001-2021-1417 de la Dirección de Apoyo Comercial, 1220001-2021-022 de la Gerencia Corporativa de Planeamiento y Control de Resultados Corporativos, 1410001-2021-0678 de la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, 15300-2021-1380 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, de la Gerencia de Tecnología no remitieron la información.

Con el fin de evaluar la metodología aplicada, la atención y trámite de los diferentes requerimientos de los usuarios se realizó visita a uno de los SUPERCADÉ y a uno de los puntos de atención al usuario para verificar el canal de atención presencial y en cuanto al canal de atención no presencial se realizaron simulacros tanto en el link de trámites y servicios, módulo de chat y chatbot establecidos en la página Web de la empresa www.acueducto.com.co y en la línea de atención al usuario o línea 116.

5.2.1. Procedimientos asociados a la Atención y Trámite de PQR

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 por última vez el 5 de febrero de 2019, identificado bajo el código MPMU0501P, Versión 02 *“Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”*.

El procedimiento tiene como objetivo la correcta y oportuna atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y recursos de carácter comercial presentados por los usuarios y cuyo alcance aplica a todas las áreas de la Empresa que atienden cualquier PQR comercial; objetivo que excluye la transversalidad de atención en temas que conciernen a otros procesos. Asociado al procedimiento se identificaron otros documentos como referencia de la labor a ejecutar como son: los Manuales de usuario (MUAC), los Instructivos Funcionales del usuario (IFU) y otros procedimientos asociados.

Respecto a los Manuales de usuario más representativos, se validaron los siguientes, en cuanto a su aplicación y funcionalidad para el proceso:

MUAC048 - "*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*", como su nombre lo indica, este manual de usuario sirve de guía a los funcionarios para el ingreso en el sistema de información Empresarial SAP ERP de los contactos realizados por el usuario con la Empresa por cualquiera de los medios disponibles. Este documento es tenido en cuenta por los funcionarios que atienden PQR por los diferentes canales de la Empresa, paso muy importante en el subproceso, porque de una buena o mala radicación y registro en el sistema, puede darse una oportuna respuesta o puede originarse un silencio administrativo.

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

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

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

Un ejemplo de lo anterior se observa en la primera actividad contemplada en el procedimiento correspondiente a la recepción de las PQR por los diferentes canales de atención; no se tienen controles contemplados que validen que haya quedado radicado, capturado y registrado el requerimiento del usuario y/o suscriptor en el Sistema de Información Empresarial CORI y/o SAP según corresponda; tampoco se evidencian controles que validen la correcta tipificación de los contactos, ni el medio de notificación, lo cual es de gran importancia para lograr una adecuada atención de la petición.

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

De igual manera, se verificó el Procedimiento: “Atención Usuarios Preferenciales”, con código MPMU0502P, Versión 02, el cual tiene como objetivo establecer las actividades para la atención oportuna y el asesoramiento de los usuarios preferenciales conforme a lo estipulado en la normatividad vigente y en cumplimiento de las políticas del mismo; para poder ser incluidos en la base de clientes preferenciales, estos deben cumplir con unos parámetros establecidos en el Manual de Usuario (MUAC052) y previa verificación, se realizan las modificaciones necesarias en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP que lo identifican con dicha calidad de usuario como son los días de facturación y la porción, por ejemplo: los grandes consumidores se identifican en la Porción Z y las Entidades Oficiales en la Porción X, además se tienen incluidos los usuarios de Alcantarillado por Aforo para este tipo de usuarios.

El procedimiento además describe las actividades realizadas por el grupo de atención de clientes preferenciales, que van desde la generación de las visitas a terreno, atención y trámite de PQR, inclusión y exclusión de usuarios preferenciales, realizar seguimientos a la facturación, entre otras actividades descritas.

Otros procedimientos detectados respecto a la atención, trámite y respuesta oportuna de PQR's comerciales se encuentran en el Mapa de procesos de la Empresa versión 04, por ejemplo, para el Servicio de Acueducto – Operación y mantenimiento de Redes Menores de Acueducto se cuenta con el Procedimiento “*Verificación de reclamos*” Versión 01. Código MPMA0717P, aprobado el pasado 26/03/2019. En el mismo se detalla cómo atender una petición relacionada con reclamos de operación y mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio de Acueducto, el cual inicia desde la recepción de la PQR realizada por los diferentes canales de atención, continuando con su posterior verificación en terreno y por último el respectivo trámite y respuesta de la PQR.

Con referencia al Servicio de Alcantarillado se evidenció el Procedimiento “*Sondeo y limpieza del sistema de alcantarillado sanitario y pluvial*”, Versión 01, MPML0101P, aprobado el 04/03/2019. En el mismo se detalla la recepción de la petición, la ejecución de las actividades en terreno encaminadas a resolver el reclamo, no obstante, el cierre y respuesta al usuario no están explícitamente definidos.

Respecto al Subproceso “Gestión Cuentas por Cobrar”, se consultaron los procedimientos MPFF0404P “*Gestión de Cobro de Cartera Etapa Coactiva*”, Versión 3 (Aprobado el 26/12/2019) y MPFF0417P “*Gestión de Cobro de Cartera etapa Prejurídica y Persuasiva*”, Versión 02, los cuales incluyen aspectos relacionados a la atención de peticiones y la gestión de la cartera misional de aquellos usuarios que presentan mora en el servicio.

Finalmente, se verificaron los procedimientos “Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales” Código: MPFD0205P y “Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales”, Código: MPFD0206P. Versión 02. El primero MPFD0205P nos indica los pasos a seguir para la adecuada recepción de los documentos, solicitudes, quejas y reclamos realizadas por los diferentes canales de atención, delegación de responsables y su respectiva entrada en el Sistema de Información Empresarial SAP y CORI según sea el caso. La segunda nos brinda parámetros de tiempos de respuesta a usuarios no comerciales y relaciona el conjunto de actividades a seguir por las diferentes áreas de la Empresa que van desde la verificación en el sistema de los radicados asignados, la gestión del trámite y respuesta del radicado y su posterior cargue y cierre en el sistema de la respuesta realizada entre otras actividades encaminadas a la atención de peticiones, quejas y reclamos.

5.2.2 Matriz de Riesgos

Se evidenció la matriz de riesgos del Proceso Comercial actualizada al 20/08/2020 y publicada en el Archivo Electrónico Lotus Notes el 20/08/2020. En la misma se estructuraron 4 eventos 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."

Este riesgo identificado con código MUR3, tiene 3 causas:

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

Los controles diseñados por el área para mitigar las causas del incremento del número de PQR y respuesta por fuera de los términos de ley por parte del Equipo de Atención al Cliente fueron: realizar un cuadro de control y seguimiento de las PQR y retroalimentación de errores encontrados en respuestas de las PQR; sin embargo, los soportes que generaron para dichos controles fue un informe de atención al cliente elaborado de manera mensual con información estadística de la cantidad de oficios, los tiempos promedios de atención, comportamiento de los reclamos y recursos, también se observa en el capítulo 7 del mismo documento la retroalimentación de errores encontrados en la respuesta de las PQR, y otras actividades concretas relacionadas con el proceso de atención al cliente. Si bien, las actividades aportan información estadística relevante del proceso, no corresponde a la descripción del control ni a los medios de verificación o evidencia que los encargados del proceso indicaron como tal. Aunado a lo anterior, este control se reporta como No documentado en la Matriz de Riesgos.

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

Anteriormente existía el riesgo: "Configuración de silencios administrativos", actualmente se considera como una consecuencia del evento "Atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.": Referente a este tema la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante Memorando Interno 15300-2021-1380 del 06/09/2021, remitió información a la OCIG de las sanciones, estado y cuantías de las multas impuestas a la Empresa por parte de la SSPD, relacionadas con el subproceso de atención de PQR en el transcurso del I semestre de 2021, en el cual listan 6 resoluciones por un valor total de multa de \$5.266.817; sin embargo, al cruzar la información con la remitida por la Dirección de Apoyo Comercial se encontraron 2 adicionales por un valor de multa de \$1.755.604 (Ver Tabla 1).

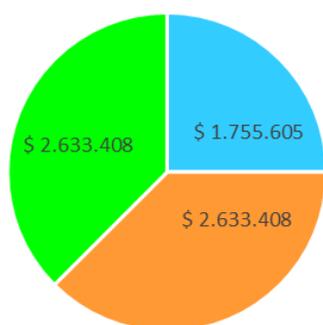
OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Fecha de Pago	Valor Sanción	Rta Pago	Cta.contrato.	N.resolución	No.cta.interna	Descrip.zona	Pet.inicial
14/01/2021	\$ 877.803	3040001-S-2021-015446	11420255	20208000021925	10989977	ZONA 4	E-2018-068301
19/01/2021	\$ 877.802	3040001-S-2021-017175	10145838	20208000028405	10136011	ZONA 1	E-2021-000686
6/04/2021	\$ 877.803	3040001-S-2021-100943	11237602	20208000047745	11457115	ZONA 3	
23/06/2021	\$ 877.803	3040001-S-2021-192488	11428492	20208000051875	11015007	ZONA 1	
	\$ 877.803		10251085	20208000056815	11094211	ZONA 3	
6/04/2021	\$ 877.803	3040001-S-2021-100957	10433380	20208000059955	11125838	ZONA 1	
	\$ 877.802		10089894	20208000025515	10041673	ZONA 4	
	\$ 877.802		10133477	20208000028505	10083122	ZONA 3	
Total	\$ 7.022.421						

Tabla 1 – Valor sanción, cuenta contrato y resolución

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

Valor Multa por Zona



■ ZONA 4 ■ ZONA 1 ■ ZONA 3

Gráfico 1 - Valor multa por zona

Como se evidencia en la tabla 1, el valor total de las multas asciende a \$7.022.421 en un total de 8 cuentas, de las cuales el valor de la sanción fue el mismo \$877.803, exceptuando en 3 de ellas cuya diferencia equivale a \$1 menos.

En el gráfico 1 se discrimina el valor de la multa por zona de servicio.

Adicional a esto, la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa mediante memorando interno 15300-2021-1380 del 6 de Septiembre de 2021 dio información adicional en cuanto a los resultados de la gestión; estos se ven reflejados en aquellos casos en los cuales la SSPD ya ha tomado una decisión, bien sea en la etapa de investigación, imponiendo sanción u ordenando el archivo de la actuación o en etapa de recurso a través de la cual se procede a confirmar o revocar la decisión adoptada.

Resoluciones archivo	
Causal	Total
Falta de Respuesta	26

Resolución Revoca Sanción	
Causal	Total
Falta de Respuesta	5

Resoluciones Sanción	
Causal	Total
Falta de Respuesta	2
Indebida Notificación	5
Respuesta Extemporánea	1
Falta Respuesta de Fondo	3

Resolución Confirma Sanción	
Causal	Total
Falta de Respuesta	1
Indebida Notificación	5

Tabla 2 – Resultado Gestión Resoluciones

De la tabla anterior se evidencia que el total de resoluciones que se encuentran en etapa de investigación o resolución sanción, se debe a cuatro causas: indebida notificación, falta de respuesta, falta de respuesta de fondo y respuesta extemporánea, siendo la mayor causa de esta y de las resoluciones que confirman la sanción la Indebida Notificación. Lo anterior evidencia que están fallando los controles por parte, tanto de los funcionarios que realizan la proyección de las respuestas como del tipificador, funcionario que realiza el control y asignación de oficios.

En anteriores seguimientos se identificó “ la indebida notificación” como la principal causa en la generación de sanciones a la Empresa, no obstante, la Dirección de Servicios Administrativos

había implementado 5 acciones correctivas a través del hallazgo M4FA185 con el que se pretendía optimizar los controles y minimizar el riesgo de sanciones, sin embargo al verificar las sanciones impuestas a la Empresa en el I semestre del año 2021, se evidencia que la principal causa continua siendo la indebida notificación, motivo por el cual es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos verifique la optimización planteada y realizada al sistema de correspondencia CORI con el fin de que el control sea efectivo y evite la materialización del riesgo. Es importante destacar que en la matriz de riesgos del Proceso Servicios Administrativos no se considera un riesgo las notificaciones inefectivas, no obstante, debido a la ineficacia del control y la reincidencia del riesgo, se considera necesario incluirlo en la Matriz de riesgos Institucional.

En cuanto a la matriz de riesgos del Proceso de Gestión Financiera estructurada y publicada el 20/08/2020 en el Archivo electrónico, se observó un aumento en las actividades y controles generados para mitigar los riesgos de gestión de la Dirección Jurisdicción Coactiva, mientras que para los riesgos de corrupción asociados se mantuvo la misma cantidad. En cuanto a los riesgos de gestión se evidencia un total de 13 actividades para mitigar los 2 eventos generadores; estos eventos son: *“Inoportunidad y/o falta de gestión de cobro de cartera de las cuentas contrato en mora, ocasionando el envejecimiento, prescripción de la deuda o rompimiento de solidaridad”* y el *“Atender las PQR’S relacionadas con la cartera de las etapas persuasiva y coactiva, sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley”*, este último evento fue incorporado en la matriz de riesgos con la ayuda de la Dirección de Calidad y Procesos mediante el código de riesgo FFR9 de acuerdo a la implementación de la acción de mejoramiento realizada en respuesta del hallazgo M4PF004 junto con el código de control del mismo CTFF40.

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

5.2.3 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

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

El total de contactos generados durante el primer semestre de 2021 asciende a 459.345 contactos generados en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP, a continuación, se registra la cantidad de contactos por el medio en el que se generó.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Canal de recepción	MEDIO DE RADICADO			Total general
	1. Carta	2. Telefono	3. Verbal	
Cantidad de contactos	92.472	188.898	177.975	459.345

Tabla 3 – Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

Estos contactos se deben registrar en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP de acuerdo con lo establecido en el Manual de Usuario con Código MUAC048 “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*”, (Ver Tabla 4) con el fin de poder generar una traza en el sistema de la PQR solicitada y trámite oportuno de acuerdo con la clase del contacto realizado.

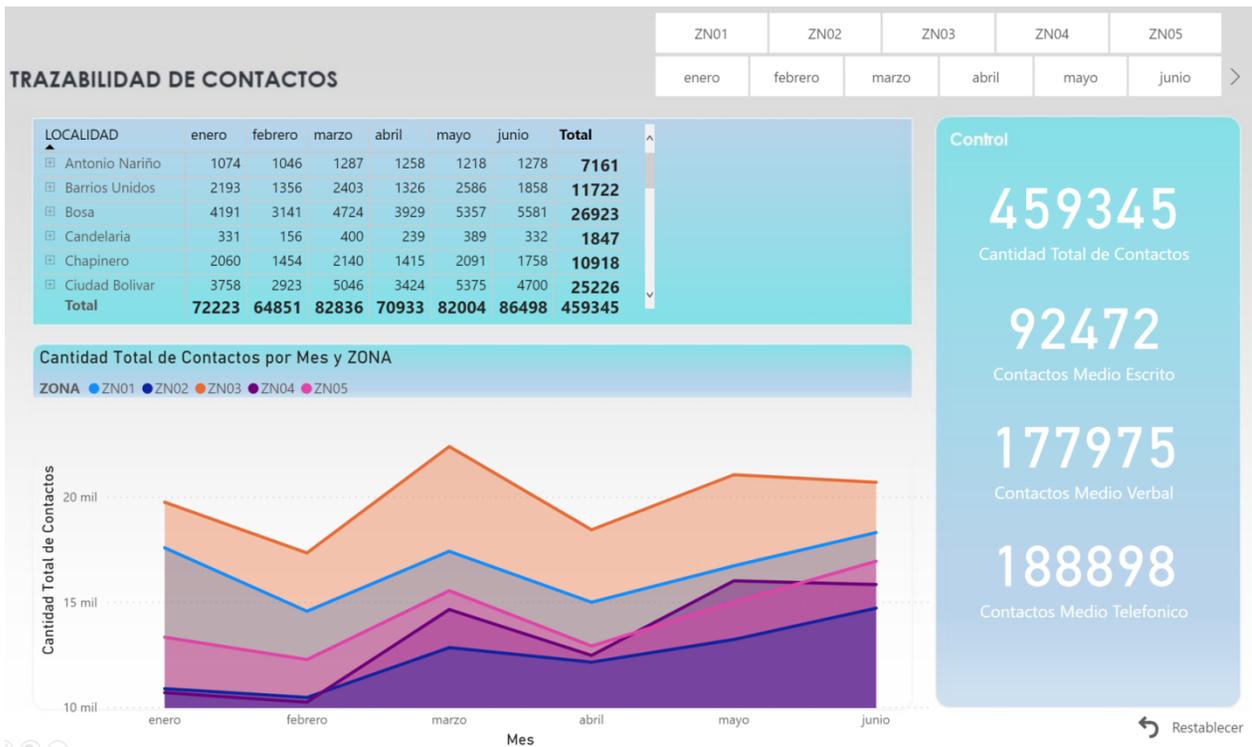
Clase	Código Contacto	MEDIO DE RADICADO			Total general
		1. Carta	2. Teléfono	3. Verbal	
Información EAAB_ESP	1	17.203	147.256	84.001	248.460
Consultas	2	2.842	103	3.475	6.420
Expedición	3	6	87	6.671	6.764
Denuncias	4	167	249	463	879
Actualización	5	3.366	1.377	4.820	9.563
Financiaciones	6		5.126	33.609	38.735
Peticiones	7	53.051	6.804	16.022	75.877
Venta Servicios (v)	8	1.223	704	659	2.586
Der. Constitucionales	9	1			1
Venta Servicios (sv)	10	191	6.901	4.197	11.289
Daños Operativos	11	4	17.683	3.724	21.411
Quejas	12	89	83	57	229
Solicitudes	13	927	1.928	6.635	9.490
Rev. Inconsistencias	15	568	4	145	717
Certificaciones	16	32		242	274
Solic Constr y Urban	17	1.082		5.084	6.166
Reclamos Ventas Serv	19	468		8	476
Vinc. Agua en Bloque	20			4	4
Reclamos Parámetros	21	37		6	43
Daños Comerciales	23	186	507	384	1.077
Denuncia Contrato	26	1			1
Cobro Inoportunos	31	2			2
Pedidos Urbanizadores y Constr	32	1		2.247	2.248
Recl Cobro a Tercero	33	40	80	80	200
Via Gubernativa	34	9.189		48	9.237
Silencios	35	144		1	145
Urbanismo	36	12		387	399
Acciones Constitucionales	37	31			31
Consulta Coactivo	45			4.948	4.948
Aforo Alcantarillado	200	1			1
Peticiones Aseo	3001			35	35

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Solicitud Aseo	3003	1		11	12
Información Aseo	3006	1.540		4	1.544
Recursos Aseo	3008	14			14
Actualización Aseo	3009	1			1
Reclamo Tarifa 936	3010	52	6	8	66
Total Contactos		92.472	188.898	177.975	459.345

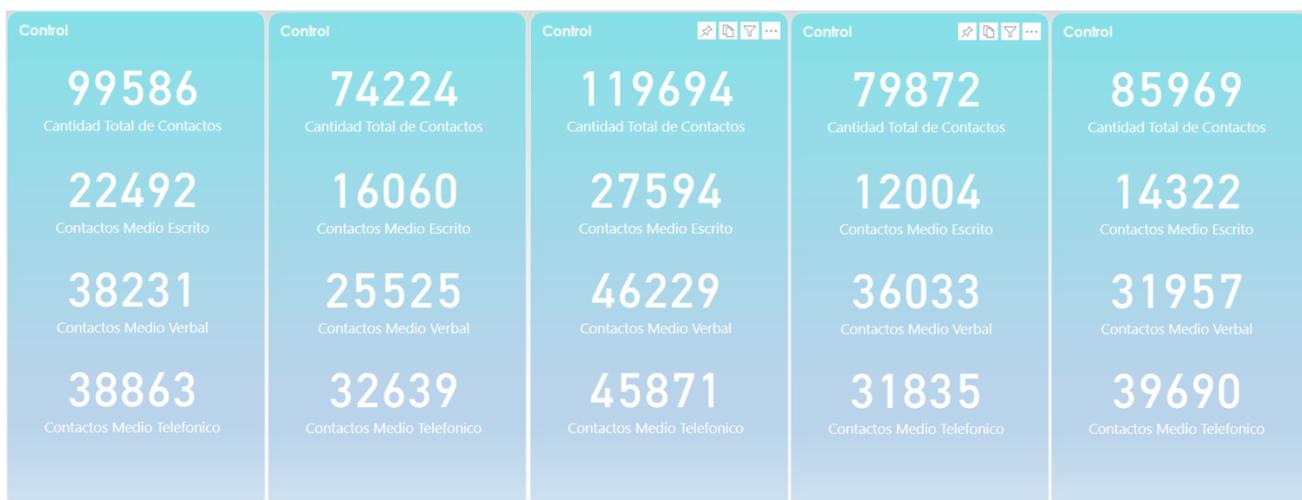
Tabla 4 – Cantidad de Contactos por canal de recepción
Fuente: Dirección de Apoyo Comercial

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



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

En la siguiente imagen se pueden apreciar la cantidad de contactos generados por cada uno de los medios para las diferentes zonas de servicio, ordenado de zona 1 a zona 5 de izquierda a derecha.



Cuadro de Control 2 – Cantidad de Contactos por canal de recepción y zona
Fuente: Informe OCIG

En cuanto a los oficios radicados en el sistema de correspondencia institucional (CORI), se recibieron un total de 106.882 oficios, de los cuales se encuentra correctamente referenciada la salida de 86.403.

De estos 106.882 oficios recibidos, 88.662 corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y las áreas que la componen; los restantes 18.220 oficios, corresponden a otras áreas de la Empresa.

ENTRADAS SEMESTRE 1 2021		
MES	CANTIDAD	%
ENERO	17.144	16,04%
FEBRERO	16.524	15,46%
MARZO	22.146	20,72%
ABRIL	16.753	15,67%
MAYO	17.352	16,23%
JUNIO	16.977	15,88%
TOTAL	106.896	100%

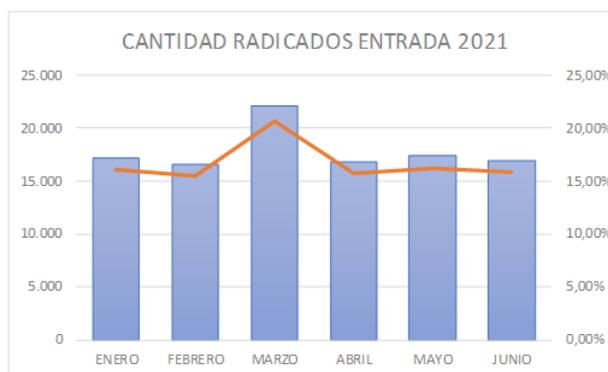


Tabla 5 - Gráfico 2 – Consolidado Radicados por CORI primer Semestre 2021
Fuente: Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa

De los oficios que corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, se observa correctamente referenciada la respuesta de salida con el radicado de entrada a un total de 80.456 , equivalente a un 90.74% del total de oficios radicados en CORI; sin embargo, al no encontrarse en un 100%, se evidencia que se deben implementar controles que aseguren la calidad y oportunidad de la información y soporte documental de todos los oficios en el sistema de correspondencia de la Empresa y que se requieren restricciones en CORI en cuanto a la generación del radicado de salida, debido a que este no tiene establecidos en el formulario campos obligatorios, tanto en estructura como en diligenciamiento, que permitan asegurar un seguimiento y uso de la información en cualquier momento.

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Tipo de Solicitud	Mes de Radicación en el SDQS						Total general
	ene	feb	mar	abr	may	jun	
CO: Consulta			2	5	8	2	17
DC: Derecho de Petición - Consulta			1			1	2
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades	1				1	1	3
DG: Derecho de Petición - General	312	295	224	102	45	89	1.067
DI: Derecho de Petición - Información				1		2	3
DP: Derecho de Petición - Particular	28	16	51	61	112	198	466
Q: Queja	12	1	6	11	32	32	94
RE: Reclamo	101	9	173	19	30	18	350
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación		2	2				4
RSO: Resolución "SSPD" - Otros		1					1
S: Solicitud	15	27	78	29	44	33	226
SU: Sugerencias				3	2	1	6
Total por mes	469	351	537	231	274	377	2.239

Tabla 5 – Cantidad de Radicados mediante el SDQS
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

En cuanto a los oficios radicados mediante la plataforma del SDQS o llamada actualmente Bogotá te escucha, se recibieron un total de 2.239 para el período de enero a junio de 2021(Ver Tabla 5), de los cuales un 80,3% corresponden a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y el restante a las demás áreas de la Empresa.

De este universo de oficios se encuentra correctamente referenciada la respuesta en el sistema de correspondencia CORI un total de 1.766 oficios, lo que equivale a un 78,8% de oficios correctamente referenciados en CORI.

A continuación, se discriminan los radicados realizados en el primer semestre de 2021 en la página del SDQS que corresponden a la cantidad de peticiones de tipo comercial (Ver Tabla 6) y la cantidad de oficios de salida correctamente referenciados en el sistema de correspondencia a estas peticiones.

Radicados SDQS Comerciales y de la GCSC			
Área que Corresponde del Oficio	Radicados Entrada	Radicados Salida	% Efectividad
Dirección Gestión Comunitaria	8	6	75,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	23	18	78,26%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	44	40	90,91%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	5	5	100,00%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	36	34	94,44%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	5	2	40,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	1	100,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	4	4	100,00%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1		0,00%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	36	30	83,33%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	27	16	59,26%
División Atención al Cliente Zona 1	138	115	83,33%
División Atención al Cliente Zona 2	114	98	85,96%

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

División Atención al Cliente Zona 3	146	131	89,73%
División Atención al Cliente Zona 4	166	135	81,33%
División Atención al Cliente Zona 5	141	121	85,82%
División Operación Comercial Zona 1	4	4	100,00%
División Operación Comercial Zona 2	4	4	100,00%
División Operación Comercial Zona 3	5	5	100,00%
División Operación Comercial Zona 4	16	13	81,25%
División Operación Comercial Zona 5	11	10	90,91%
División Servicio Acueducto Zona 1	25	16	64,00%
División Servicio Acueducto Zona 2	70	62	88,57%
División Servicio Acueducto Zona 3	23	21	91,30%
División Servicio Acueducto Zona 4	49	44	89,80%
División Servicio Acueducto Zona 5	23	18	78,26%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	159	131	82,39%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	162	125	77,16%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	95	82	86,32%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	129	105	81,40%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	77	55	71,43%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	4	2	50,00%
Gerencia Zona 1	7	2	28,57%
Gerencia Zona 2	5	4	80,00%
Gerencia Zona 3	1		0,00%
Gerencia Zona 4	6	3	50,00%
Gerencia Zona 5	1		0,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	5	4	80,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	9	6	66,67%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	6	6	100,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	4	3	75,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	5	4	80,00%
Total, general	1800	1485	82,50%

Tabla 6 – Cantidad de Radicados SDQS comerciales
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

En la Tabla 7, se relacionan los oficios radicados que corresponden a otro concepto como, por ejemplo: solicitud de entes de control, urbanizadores y constructores o solicitudes a un área determinada de la Empresa, es decir, que no está necesariamente ligada a una PQR con cuenta contrato en el sistema de información Empresarial SAP ERP.

Radicaados SDQS No Comerciales			
Área que Corresponde del Oficio	Radicaados Entrada	Radicaados Salida	% Efectividad
Administración Correspondencia y Notificación	60	59	98,33%
Dirección Abastecimiento	19	9	47,37%
Dirección Bienes Raíces	39	21	53,85%
Dirección de Compras y Contratación	13		0,00%
Dirección Desarrollo Organizacional	2	1	50,00%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	33	25	75,76%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	29	21	72,41%
Dirección Gestión Compensaciones	3	1	33,33%
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	5	83,33%
Dirección Ingeniería Especializada	2		0,00%
Dirección Jurisdicción Coactiva	37	29	78,38%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	19	10	52,63%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	1	100,00%
Dirección Red Matriz Acueducto	38	23	60,53%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	22	11	50,00%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	9		0,00%
Dirección Salud	2	2	100,00%
Dirección Saneamiento Ambiental	34	17	50,00%
Dirección Servicios de Informática	1		0,00%
Dirección Servicios Técnicos	1		0,00%
Dirección Tesorería	7	7	100,00%
División Salud Ocupacional	1		0,00%
Gerencia Ambiental	1	1	100,00%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	1	100,00%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	2	1	50,00%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	30	26	86,67%
Gerencia de Planeamiento	2	2	100,00%
Gerencia General	12	6	50,00%
Gerencia Tecnología	4		0,00%
Secretaría General	2	1	50,00%
Unidad de Control Interno y Gestión	2	1	50,00%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	5		0,00%
Total, general	439	281	64,01%

Tabla 7 – Cantidad de Radicaados SDQS No comerciales
Fuente: SDQS – Bogotá te Escucha

Lo anterior, en cuanto a gestión documental soportada y referenciada tanto en el sistema SAP ERP como en el sistema de correspondencia CORI

Por otra parte, para validar los tiempos de atención y la calidad de respuesta de los oficios generados por el área de atención al cliente, se tomó una muestra de 88 oficios del total de 106.882 remitidos en los archivos por la Dirección de Apoyo Comercial correspondientes al primer semestre de 2021. Las inconsistencias más representativas, detectadas en esta muestra fueron:

no encontrar cargada en CORI la respuesta del oficio y que la fecha de salida del oficio fuera inferior a la fecha de radicación, equivalentes cada una al 23,8% y 21,6% respectivamente del total de la muestra; de igual manera, los resultados del análisis realizado a la muestra se agruparon en 8 categorías (Ver tabla 8), descrita a continuación:

Observación	Cantidad de Oficios
Error en la fecha registrada en CORI	10
Error en la relación del oficio de salida	7
Fecha de Salida inferior a la fecha de entrada	19
No se encuentra cargada en CORI la respuesta	21
OK	19
OK Resuelta ante la SSPD Se niega el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo	10
Revocación del fallo que generaba sanción	1
Salida anulada	1
Total general	88

Tabla 8 – Categorías del Resultado de revisión de muestra
Fuente: OCIG

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

- Un 11,35% presenta error en la fecha registrada en CORI respecto a la fecha del oficio de respuesta.
- El 8% presenta error en la relación del oficio de salida.
- Un 21,6% posee una fecha de respuesta inferior a la fecha de entrada.
- El 23,9% no se encuentra cargada en el sistema de correspondencia CORI la respuesta.
- Un 21,6% de los oficios no tienen problemas en la respuesta, ni llegaron a otras instancias.
- El 11,35% de los oficios se resolvieron ante la SSPD, en el cual se negó el reconocimiento de los efectos del silencio administrativo positivo.
- Un 1,1%, se revoca el fallo que generaba sanción.
- El 1,1% presenta la salida anulada en el sistema de correspondencia a solicitud del funcionario de la empresa.

De la muestra realizada se evidencian que la categoría de fecha de respuesta inferior a la fecha de entrada y la falta del cargue en el sistema de correspondencia CORI de los oficios de respuesta son dos problemas importantes.

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

Revisión calidad de contactos		
Clase: 05. Actualización - Actividad: 04. Cambio de Nombre		
Código Status	Status Cierre Contacto	Cantidad
1	Tramite Iniciado	4
2	Zona No Corresponde	2
3	Tramite Terminado Con Ajuste	2
4	Tramite Terminado Sin Ajuste	4
8	Concede	3
11	Fallo SSP modificando decisión	1
12	Trámite terminado	139
18	Trámite terminado con modificación	4.415
19	Trámite terminado sin modificación	398
22	Tramite efectivo	19
23	Tramite no efectivo	7
24	Parámetro actualizado	226
25	Parámetro no actualizado	82
88	Petición Incompleta	3
97	Traslado por Competencia	1
99	Cerrado - Proceso Erróneo	39
114	Avance 100%	1
Total general		5.346

Tabla 9 – Cantidad de Contactos de acuerdo a Status de Cierre
Fuente: DAC

De acuerdo al Manual de Usuario (MUAC048) “*Tipificación de Contactos por Roles de Usuario*” todos los contactos generados se deben crear en SAP con una clase y una actividad de acuerdo al requerimiento del usuario; adicional a ello, todos los contactos poseen un status de inicio que para el ejemplo en estudio es trámite iniciado y trámite en estudio; de igual manera, cuentan con un status de terminación en el sistema los cuales deben tipificarse, de acuerdo al manual de usuario, como zona no corresponde, trámite terminado con modificación, trámite terminado sin modificación y cerrada proceso erróneo. Sin embargo, al verificar los 5.346 contactos correspondientes a actualización cambio de nombre se encontró que 4.854 contactos se encuentran con un status de cierre de acuerdo al manual de usuario, el universo restante equivalente a 492 contactos se encuentran cerrados con un código diferente al descrito en el procedimiento. De lo anterior se realiza una recomendación en el numeral 6.2.2 de este informe.

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

5.2.3.1 Puntos de Atención Presencial

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

SEDE	DIRECCIÓN	HORARIO ATENCIÓN
Zona 2	Carrera 7 No 33 – 53	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Zona 3	Av. Calle 24 No.37-15 Esquina	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Zona 4	Carrera 19C No. 55 64 Sur	Lunes a viernes: 08:00 a.m. – 04:30 p.m.
Nota: El viernes de cada mes la atención presencial en los puntos propios de la EAAB, es de 8:00 a.m a 12: 00 a.m		

Tabla 10 – Puntos de Atención EAAB y horarios
Fuente: www.acueducto.com.co Link Atención al usuario

En la zona 1 y la zona 5 se están realizando labores de adecuación de los puntos de atención ubicados en la Avenida Suba 118 – 53 y Centro Comercial Unisur (Soacha) respectivamente debido a que no cumplen con las normas de bioseguridad adecuadas motivo por el cual se encuentran cerrados.

Los puntos de atención cuentan con el servicio de consulta a través de los quioscos multimedia, atención de peticiones, quejas y reclamos, entrega de duplicados, atención de Urbanizadores y Constructores y atención en la radicación de peticiones escritas, estas peticiones escritas solamente se pueden radicar. No se cuenta actualmente con filas de atención preferencial en los puntos de atención debido al tema de salud pública que exige un aforo máximo y distanciamiento social que impide su implementación.

Así mismo, la Empresa habilitó la atención presencial en el nuevo SUPERCADER Manitas, ubicado en la Carrera 18L 70B Sur – 14.

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

En el mismo sentido, la Empresa cuenta con la Oficina de atención de la Defensoría del ciudadano ubicada en la sede Centro Nariño; entre sus funciones, debe velar porque la EAAB cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio de la ciudadanía, además de analizar el consolidado de las peticiones con el fin de diseñar, formular e implementar estrategias y recomendaciones que propendan una adecuada atención al usuario.

5.2.3.2 Medios de Atención No Presencial

La EAAB cuenta con diferentes medios para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos tanto en el canal presencial como no presencial; los medios dispuestos por este canal son: línea de atención telefónica o acualínea 116 o desde fuera de Bogotá marcando al 01-8000116-007, otra forma de acceder a este servicio es mediante la página Web de la Empresa www.acueducto.com, posterior en el menú atención al usuario y línea 116, es necesario tener en cuenta que la línea 116 no realiza refinanciamientos o independizaciones del servicio.

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



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

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

CHAT

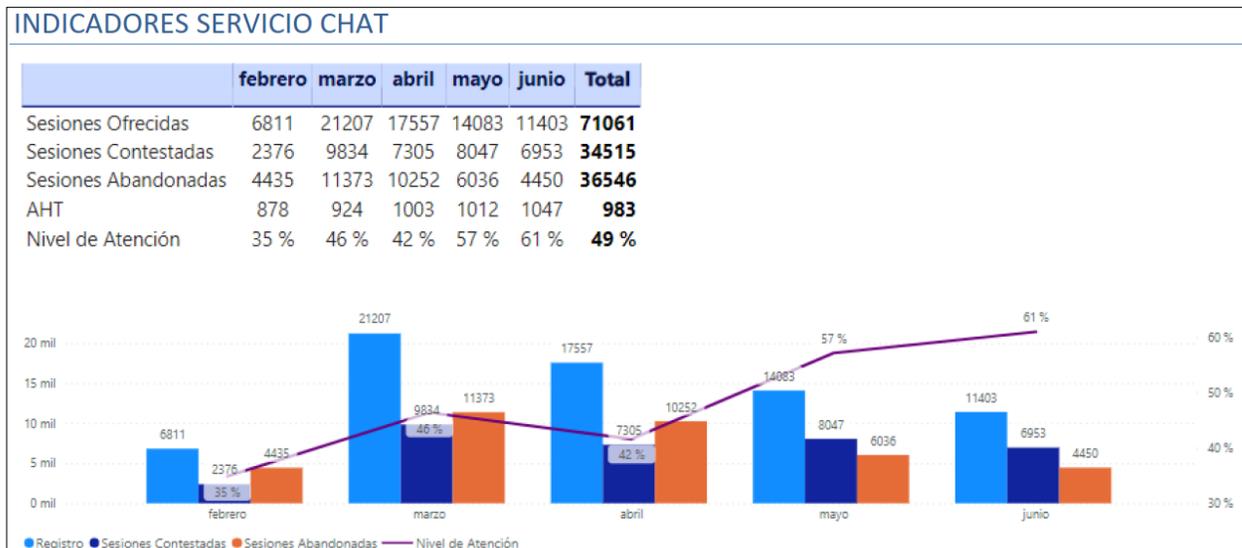


Tabla 11 - Gráfico 3 - Indicador Servicio Chat
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto al resultado del cálculo del indicador, se observa un cumplimiento promedio del 48,2% siendo su valor más alto en junio con un 61% y su valor más bajo en febrero, con un 35% del valor del cumplimiento del nivel de atención; de lo anterior, podemos concluir que es mayor la

cantidad de sesiones abandonadas en el chat que las contestadas (resueltas). Respecto a este servicio de chat, se realizaron pruebas por parte de la OCIG, dando como resultado que el motivo probable, por el cual tiene un alto índice de abandono, es por los tiempos de atención, que son considerables comparado con una llamada telefónica; de lo anterior se realiza una recomendación en el numeral 6.2.2 de este informe.

LLAMADA TELEFONICA

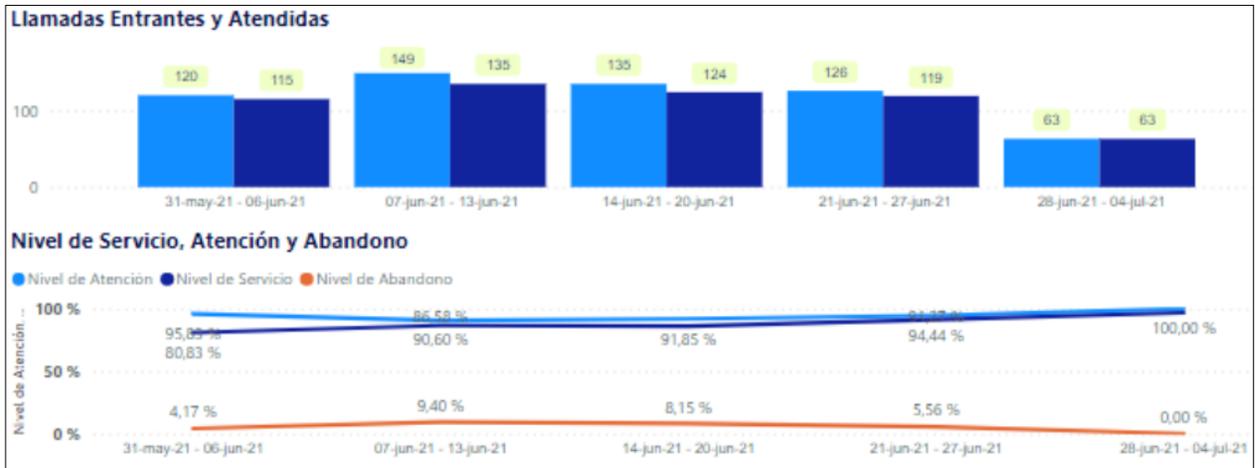


Gráfico 4 y 5 - Indicador Servicio Click to Call
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

En cuanto al nivel de atención de Click to Call o llamada telefónica realizada mediante la página Web de la Empresa podemos concluir que tiene un promedio de atención del 94.5% del total de llamadas recibidas con un bajo índice de abandono por parte del usuario.

VIDEO LLAMADA

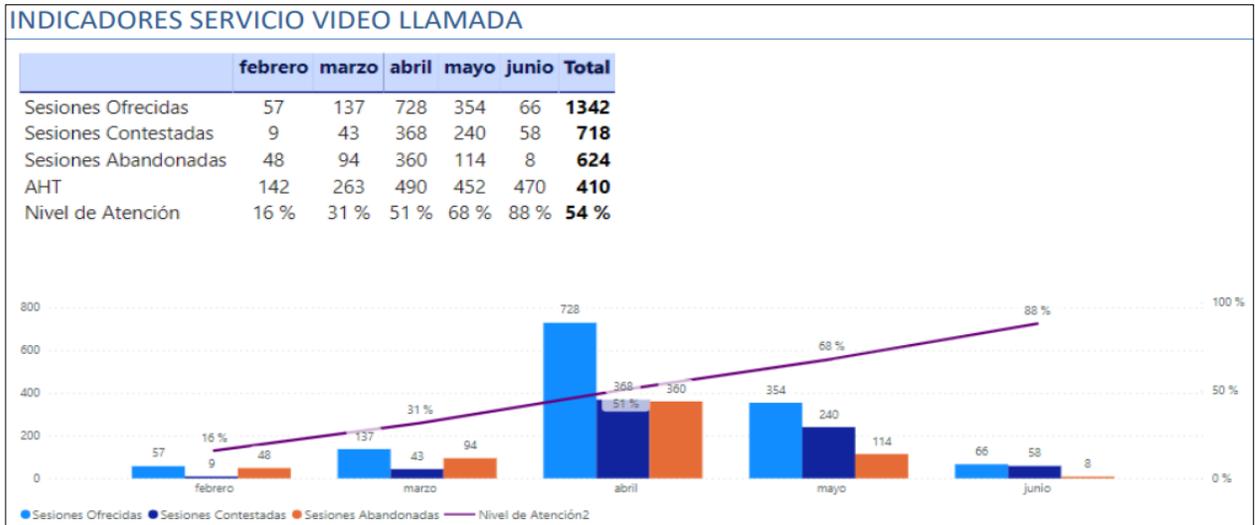


Tabla 12 - Gráfico 6 - Indicador Servicio Video Llamada
Fuente: Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB

Respecto a la Video llamada, se observa que el mes con mayor afluencia del servicio fue el mes de abril, sin embargo, también fue el mes con mayor abandono de sesión por parte de los usuarios, de este hecho se realiza una recomendación en el numeral 6.2.2 de este informe.

Se realiza la observación y análisis sobre el total de la muestra debido a la varianza de las sesiones realizadas en cada uno de los meses.

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



Imagen 2 – Vínculos Petición, Queja, Reclamo y Recurso de Reposición
Fuente: www.acueducto.com.co

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

Otro aspecto revisado fue el enlace a la guía de trámites y servicios en la dirección web <https://www.nomasfilas.gov.co/>, sin embargo, esta página no responde por lo que se hace necesario revisar el enlace correspondiente.

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

Tal y como se indicó en el numeral 5.2.2 de este informe, se estableció la existencia de 8 Resoluciones sancionatorias promulgadas por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD para el primer semestre del año 2021, sobre las cuales se impuso la multa y fue pagada a la SSPD por un valor total de \$7.022.421.

Las causas identificadas de las multas fueron “Indebida Notificación” y “Falta de Respuesta”.

Respecto a las multas y sanciones impuestas por la SSPD, la OCIG genero una observación en la auditoría realizada al subproceso de atención al cliente respecto al riesgo registrado en la Matriz de Riesgos Institucional en la que se identifica que los controles asociados al riesgo presentan debilidad en su diseño y efectividad debido a la ocurrencia del mismo, el cual consiste en atender las PQR sin dar una respuesta oportuna, clara, completa y de fondo, incumpliendo los términos establecidos por la Ley.

5.2.5 Dificultades en desarrollo del seguimiento

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

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

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

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

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

De otra parte, la acción correspondiente a la actualización y socialización del procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P en el aspecto de controles y matriz de riesgos vigente se encuentra vencida.

6. CONCLUSIONES DEL INFORME SEGUIMIENTO

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

6.1 FORTALEZAS

- Respecto a la atención de peticiones, quejas y reclamos, la EAAB ha generado nuevos espacios para la atención de las mismas mediante medios digitales, sin embargo, es necesario optimizar algunos aspectos relacionados con los tiempos de atención y deserción del canal por parte de los usuarios.

- 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.

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.
- Dificultad para realizar un adecuado control documental que asegure la disponibilidad y uso de la información al no contar con una debida referenciación del documento de salida con el documento radicado de entrada.
- Debilidad en los controles asociados a la atención, trámite y respuesta oportuna, clara, completa y de fondo de las peticiones en los términos establecidos por la Ley.
- Debilidad en la atención preferencial en los puntos de atención al usuario. Respecto a esto la OCIG generó una observación en la auditoría realizada al subproceso de atención al cliente.

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"> • 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 Tecnología Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
2	<ul style="list-style-type: none"> • Optimizar la trazabilidad de la información de los contactos en el sistema SAP, teniendo en cuenta los códigos de status para su cierre junto con un resumen de la respuesta realizada que indique el oficio de salida, con el fin de tener la trazabilidad adecuada para una oportuna toma de decisiones. 	Directores Servicio Acueducto y Alcantarillado,

OFICINA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

		Directores Comerciales Jefes de División,
3	<ul style="list-style-type: none"> Generar controles que eviten la indebida notificación, motivo por el cual es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos verifique la optimización planteada y realizada al sistema de correspondencia CORI con el fin de que el control sea efectivo y evite la materialización del riesgo. Es importante destacar que en la matriz de riesgos del Proceso Servicios Administrativos no se considera un riesgo las notificaciones inefectivas, no obstante, debido a la ineficacia del control y la reincidencia de la materialización del riesgo se considera necesario incluirlo en la Matriz de riesgos Institucional. 	Dirección de Apoyo Comercial Dirección de Servicios Administrativos
4	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos junto con la Gerencia de Tecnología evalúen la necesidad de parametrizar el sistema de correspondencia empresarial CORI, debido a la dificultad de realizar la referenciación adecuada del documento de salida con el radicado de entrada, lo que dificulta el seguimiento y posterior uso y consulta de los documentos. 	Dirección de Servicios Administrativos Gerencia de Tecnología
5	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere validar la correcta implementación de códigos para el cierre de los contactos en el Sistema de Información Empresarial SAP ERP y actualizar el procedimiento si se determina que faltan códigos de cierre por incluir, en caso contrario capacitar adecuadamente al personal que realiza el cierre de los contactos con el fin de realizar una adecuada traza en el sistema y realizar un control de los mismos de manera periódica que asegure la debida implementación. 	Dirección de Apoyo Comercial
6	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere realizar una medición y análisis de los tiempos de respuesta del servicio de chat ofrecido en la página Web de la Empresa, ya que como se observa en los indicadores del Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB, no está siendo efectivo debido al alto índice de desistimiento de los usuarios, hecho que afecta también a la imagen Corporativa de la Empresa. 	Dirección de Apoyo Comercial
7	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere revisar la metodología aplicada y realizar una medición y análisis de los tiempos de respuesta del servicio de video llamada ofrecido en la página Web de la Empresa debido a que en los indicadores del Informe de Gestión CallCenter EAAB – BPO & Contact Center Outsourcing ETB, no está siendo efectivo debido al alto índice de desistimiento de los usuarios 	Dirección de Apoyo Comercial

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	Gustavo Alfonso Turriago Prieto
Auditor	Carlos Henry Tellez Mora

Piedad Roa Carrero
Jefe Oficina de Control Interno y Gestión.