

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	1050001-0247-2020
	PERIODO DE SEGUIMIENTO: I SEMESTRE DE 2020	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 las actividades implementadas para garantizar la adecuada atención de peticiones como consecuencia de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- Identificar el universo de peticiones radicadas en el primer semestre de 2020.
- 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 de los resultados por parte de 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 2020, así como la existencia y funcionalidad de un enlace o link en la página WEB de la Empresa de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus peticiones y la existencia de puntos de atención para el trámite de las mismas.

4. CRITERIOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*
- Guía de auditoría para entidades públicas-DAFP
- Manual y anexo Operativo MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- Plan Anual de Auditoria 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. (Actualizado a versión 03 en julio de 2020).
- Resolución 0552 de 20 de abril de 2020 *“Por la Cual se adoptan medidas para garantizarla 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.”*
- Resolución 0710 de 7 de julio de 2020 *“Por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el gobierno nacional con el fin de*

aplicar las opciones de pago diferido y establecer medidas adicionales en el proceso de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado”

5. RESULTADOS DEL INFORME DE SEGUIMIENTO.

5.1 Introducción

Debido a la situación actual emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social por la pandemia Covid-19, la EAAB-ESP ha cumplido varias medidas implementadas 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.

El aislamiento y cuarentenas decretadas en la ciudad y municipios anexos hicieron necesario que la Empresa implementara medidas para garantizar la adecuada atención y respuesta de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes por parte de los usuarios.

El presente seguimiento se encaminó en cuatro aspectos asociados a la atención de peticiones; las actividades implementadas para garantizar la atención de peticiones a causa de la situación de salud pública, 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 presente seguimiento se centró en la ausencia de información consolidada de todas las peticiones que recibe la Empresa y en demoras en la entrega de los insumos de información, en particular en el tema comercial.

El presente Informe incluye la información inicial considerada teniendo en cuenta 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.

5.2.1 Información Inicial

Con memorandos internos 1050001-2020-0182, 1050001-2020-0183, 1050001-2020-0184 y 1050001-2020-0185 de 17 de julio de 2020, la Oficina de Control Interno y Gestión solicitó a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, a la Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa, a la Gerencia Jurídica y a la Gerencia Financiera información detallada relacionada con las peticiones registradas en los diferentes canales de atención durante el I semestre de 2020, solicitud realizada con el propósito de conocer entre otras, las actividades implementadas para garantizar la atención de peticiones frente a la actual situación de emergencia sanitaria y con el fin de generar el universo de peticiones para definir una muestra para su verificación.

Las solicitudes fueron atendidas con los siguientes Memorandos Internos: 13200-2020-998 de la Dirección Jurisdicción Coactiva, 15300-2020-1499 de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, 1451001-2020-1314 de la Dirección de Servicios Administrativos y 3040001-2020-01210 y 01246 de la Dirección de Apoyo Comercial.

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, adicionalmente se realizaron peticiones a través de la línea de atención 116.

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, se enmarca en 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 se evidencia para el Servicio de Acueducto el Procedimiento “*Verificación de reclamos*” Versión 01. Código MPMA0717P, aprobado el pasado 26/03/2019. En el cual 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: “*Notificación de Comunicaciones Oficiales*”, Código: MPFD0204P. Versión 02; “*Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales*”, Código: MPFD0205P Versión 01 y “*Trámite, Respuesta y Envío de Comunicaciones Oficiales*”, Código: MPFD0206P. Versión 02 y Versión 3.

5.2.1.2 Matriz de Riesgos

Revisada la Matriz de Riesgos del Proceso Gestión Comercial se evidenció que no presentó cambios y permanece igual que el semestre pasado, la misma fue 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 cuatro 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 Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa con Memorando Interno 15300-2020-1499 de 29/07/2020, informó que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SSPD, durante el I semestre de 2020 archivó 13 investigaciones, 11 presentaron sanción encontrándose en recurso de reposición y 1 presentó sanción confirmada, cuya causa fue identificada como “Indebida Notificación”.

La indebida notificación persiste como la principal causa en la generación de sanciones a la Empresa por parte de la SSPD, en este primer semestre se identificaron 10 sanciones por esta causa y 1 por falta de respuesta, no obstante la situación evidenciada, existen los controles del procedimiento “*Notificación de Comunicaciones*”, y existen los controles al riesgo “*Entrega extemporánea o indebida notificación de las comunicaciones oficiales a los destinatarios*”, es importante informar que la Dirección de Servicios Administrativos implementó 5 acciones correctivas a través del hallazgo M4FA185 con el que se esperaba optimizar los controles y minimizar el riesgo de sanciones, acciones terminadas de implementar en 2019, la situación evidenciada hace necesario evaluar nuevamente las causas de su reincidencia.

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 estaba programada en junio de 2020, situación que se verificará en el seguimiento correspondiente.

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 un 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 cuatro 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 del 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 el avance de su implementación se verificará en el seguimiento de esta Oficina al Plan de Mejoramiento en el mes de septiembre de 2020.

5.2.2 Acciones para garantizar la adecuada atención de peticiones por la actual situación de salud pública

5.2.2.1 Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente - Proceso Gestión Comercial

De acuerdo con la Dirección de Apoyo Comercial, a partir de la etapa de confinamiento (20 de marzo), se presentaron las siguientes situaciones:

- Cierre del canal de atención presencial

- Cambio de hábitos de consumo
 - Decisiones operativas a nivel interno frente al proceso de facturación entre otros.

Generando:

- Aumento en la recepción de peticiones en los canales escrito y Call Center y página WEB.
- Aumento en peticiones (reclamos) por el pago de servicios públicos
- Impacto en las PQR escritas en reclamos de facturación.

Con base en la información suministrada por la DAC las peticiones consideradas reclamos en 2020, presentaron un total de 42.308, frente a las 34.672 del año 2019, presentando un aumento del 22%, equivalente a 7.636 reclamos.

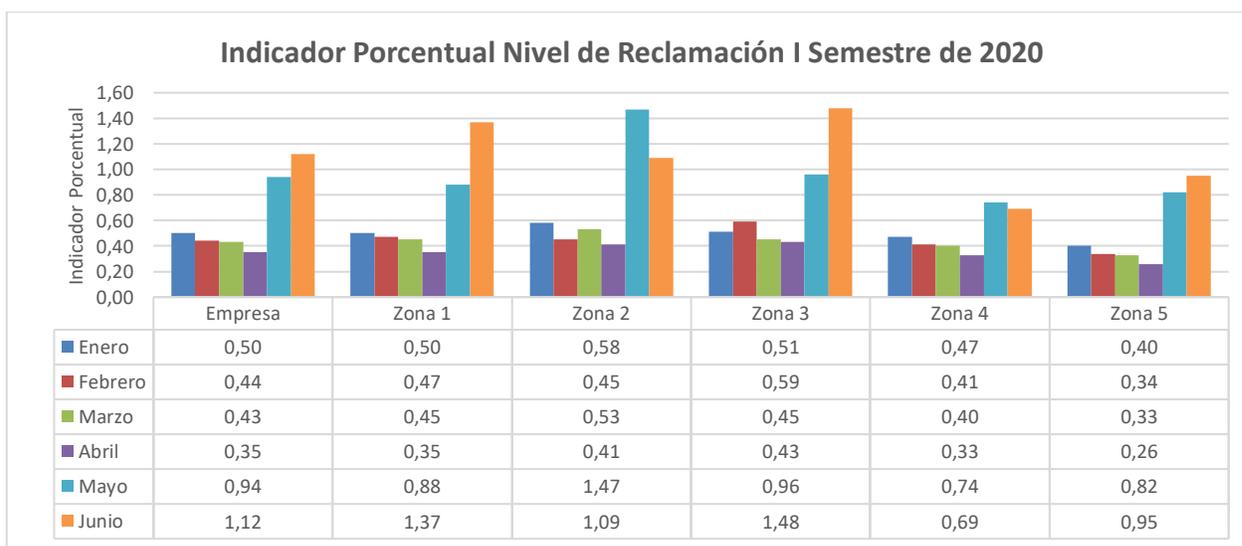
Tabla 1. Reclamos recibidos el I semestre de 2020

ENERO - JUNIO DE 2020		
Real	Reclamos Recibidos	Facturas Emitidas Acumulado
Empresa	42.308	6.822.634
Z1	11.795	1.794.132
Z2	8.598	1.154.654
Z3	7.832	1.094.080
Z4	5.630	1.132.112
Z5	8.453	1.647.656

Fuente DAC/Planeamiento-Tablero de Control

De acuerdo con la Dirección de Apoyo Comercial el nivel máximo de reclamación establecido en la Empresa es del 0,55% (Indicador de calidad-SIG: Reclamos recibidos/facturas emitidas), pero en este periodo el mismo fue superado alcanzando en forma acumulada el 0,62%:

Grafica 1. Nivel de Reclamación



Fuente DAC/Planeamiento-Tablero de Control

Se evidenció aumento de reclamación en los meses de mayo y junio, en general en las cinco zonas de servicio.

Las acciones implementadas informadas fueron las siguientes:

- Implementación de las acciones definidas en la Matriz de Riesgos del proceso, en especial las asociadas al incremento del número de PQR cuyo control es el CTMU04 “En el caso que se observe un incremento en el nivel de PQR se programarán jornadas adicionales, reasignación o distribución de las PQR”.
- Los abogados de acciones legales fueron incluidos en el reparto para la atención de PQR, teniendo en cuenta la disminución de los recursos presentados por los usuarios.
- Se incluyeron funcionarios del canal presencial para el cierre de los contactos verbales y proyección de respuestas escritas.
- Las Coordinadoras de los canales escritos y presenciales, se encuentran apoyando la revisión y generación de las repuestas escritas.
- Programación en algunas zonas de horas extras.
- Reintegro de vacaciones de algunos funcionarios.
- Apoyo de funcionarios de otros procesos de la Dirección Comercial para la atención de las PQR.
- Ampliación y suspensión de términos de las PQR de acuerdo con lo establecido en la Resolución 552 del 20 de abril de 2020.
- Llamadas a los usuarios a los que se les ha atendido PQR escrita o verbal para finalizar con la respuesta de fondo e informar acerca de la forma de pago a través del PSE.

En particular para la atención a través del Call Center:

- Se ha realizado seguimiento sobre las opciones de consultar el estado de cuenta del predio, solicitar duplicado de factura por correo electrónico o a través de Smartphone que son servicios nuevos que se prestan a través del sistema IVR de la línea 116, esto para efectos de mejorar la calidad del servicio y los tiempos de respuesta al usuario.
- Funcionalidad del Back Office al interior de la operación del Call center cuya función es recibir y gestionar requerimientos que anteriormente se realizaban únicamente en los puntos de atención y en adelante es posible realizarlos a través del Call center que adicionalmente, por el estado actual de emergencia se ha complementado la atención de este canal con la recepción de cualquier tipo de quejas, atención de solicitudes de reimpressiones de estados de cuentas las cuales son recibidas a través del correo electrónico callcenter@acueducto.com.co.
- La posibilidad que través del Back office de la línea 116 se puedan recibir Recursos.
- Actualmente en coordinación con el área de coactivo de la Empresa se reciben las solicitudes de financiación y abonos los cuales anteriormente eran únicamente posibles de recibir de manera presencial.
- Se brinda apoyo al área de comunicaciones de la EAAB con la atención de la red social Twitter, suministrando personal capacitado para la atención de los requerimientos operativos o

comerciales que resulten a través de este canal, el cual es administrado directamente en la actualidad por el área de comunicaciones.

- Seguimiento de la atención de requerimientos a través de redes sociales (Facebook e Instagram), en el cual por medio del Facebook Muro y Facebook Messenger se brinda atención a toda clase de requerimientos y a través de Instagram se redirecciona al usuario a través de link al Facebook Messenger.
- A fin de garantizar la atención de los canales telefónicos y Virtuales de la EAAB y a la Emergencia por el COVID 19 se ha migrado cerca del 60% del personal para trabajo en casa, esto a fin de garantizar disponibilidad de atención 7x24.
- Se realizan charlas y talleres a los asesores orientadas al manejo de las emociones en medio de la crisis, la cual es apoyada por personal experto del proveedor de la plataforma cuyo objetivo del taller es aclarar la importancia de la buena actitud y servicio en la línea 116 en época de pandemia, teniendo en cuenta los siguientes temas: Autocontrol (cómo controlar las emociones, técnicas de autocontrol, respirar, controlar y gestionar) Manejo de emociones (manejo de cliente emocional) Inteligencia Emocional (pienso, actuó siento) Autorregulación (meta momento). Entre otras.
- Por el área de formación de la línea 116 se realiza campaña de servicio y etiqueta a través de videos, orientado a Experiencia de clientes, Saludo, Presentación, etiqueta y amabilidad.
- Realización de talleres de escucha entre asesores para identificar oportunidades de mejora o destacar fortalezas.
- Verificación y reconfiguración de la política de gestión del Virtual Hold, esto a fin de garantizar que la herramienta esté disponible para los usuarios en caso de que se registre cola de llamadas y ellos puedan solicitar este servicio a fin de que no sea necesario estar en espera en línea, sino que en el momento que llegue su turno de atención podemos devolver la llamada al usuario y contactarlo directamente con el asesor de servicio.
- Para el 2020 se realiza la implementación del nuevo Sistema de Audio Respuesta, el cual está orientado a facilitar la navegación del usuario a través de esta herramienta minimizando la cantidad de opciones a nivel del menú general.
- Así mismo, se lleva a cabo todos los procesos de capacitación, refuerzos y socialización necesarios al personal tanto a nivel presencial como de manera virtual, teniendo en cuenta todas las novedades que se han venido registrando a causa de la presente emergencia esto con el objetivo de brindar a los usuarios una información actualizada, correcta y coherente con la situación actual.

5.2.2.2 Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa-Dirección de Servicios Administrativos

En cuanto a la recepción, radicación y notificación, se han tomado las siguientes acciones con el propósito de garantizar la atención de peticiones, en cumplimiento de la Resolución 0552 de abril de 2020 y del Decreto 491 de 28 de marzo de 2020:

- Para la recepción y radicación de PQRS, creación del correo electrónico notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co.

- Atención y radicación de PQRS recibidas en la página web, adicionalmente radicación presencial en la ventanilla del Salón Centro Nariño en procesos no comerciales.
- Se mantiene el servicio de correspondencia certificada recibida por el operador postal 4-72.
- Notificación y comunicación de actos administrativos por medios electrónicos.
- Direcciones electrónicas para la atención de actuaciones administrativas en curso: notificado.certimail@acueducto.com.co y notificado.certimail2020@acueducto.com.co.
- Notificación personal a través de 4-72 en caso de que el usuario no contemple servicio tecnológico.
- Notificación por aviso, aviso y respuesta a la dirección física.
- Notificación por publicación en la página WEB y cartelera en el salón o sala Centro Nariño.

5.2.2.3 Gerencia Financiera-Dirección de Cobro Coactivo

Con el fin de garantizar la atención y mantener la continuidad de las respuestas a las peticiones, en la Dirección de Cobro Coactivo, se determinó el siguiente plan de contingencia:

- Se designó un funcionario para controlar las peticiones recibidas por la Dirección de Servicios Administrativos, con el propósito de garantizar su registro, remisión, manejo de anexos y devoluciones de ser necesario.
- Otro funcionario se encarga de la documentación en la base de peticiones, asignación aleatoria para su atención, control en la gestión en la atención, alertas, cierre por carácter informativo y traslados por competencia entre otros.
- Apoyo con el fin de garantizar los insumos para que se sustancie la respuesta.
- Verificación de devoluciones por parte del operador 4-72, verificación de la calidad de la petición y garantizando su envío.
- Firmas digitalizadas para facilitar la remisión.
- Correos electrónicos con el asunto informando el radicado de entrada.
- Ampliación de términos de ser necesario.
- Cuatro anillos de apoyo, a través de técnicos, abogados sustanciadores, secretarios y coordinadores para garantizar la adecuada atención.

5.2.2.3 Gerencia Jurídica- Oficina de Asesoría Legal

- Apoyo en la estructuración de la Resolución 0552 de 20 de abril de 2020 “Por la Cual se adoptan medidas para garantizarla 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.”
- Apoyo en la estructuración de la Resolución 0710 de 7 de julio de 2020 “Por la cual se adoptan medidas transitorias en el marco de la emergencia económica, social y ecológica decretada por el gobierno nacional con el fin de aplicar las opciones de pago diferido y establecer

medidas adicionales en el proceso de recaudo de cartera de las obligaciones por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado”

Como respuesta al cambio en el contexto generado por la situación de salud pública, se evidenciaron las diversas acciones por parte de las áreas que participan directa e indirectamente en la atención de las peticiones realizadas por los usuarios. En cuanto a reclamaciones de tipo comercial se evidenció un aumento significativo teniendo en cuenta los cambios de hábito y la normatividad gubernamental, en referencia al tema de mantener los predios con servicio, la no aplicación de promedios de consumo, la estabilidad en los precios de la tarifa y la reglamentación en el tema de cartera, entre otros.

5.2.3 Verificación y Análisis de Resultados en la Atención de Peticiones

Para el periodo en evaluación (I semestre de 2020), se estructuró con la información provista un universo inicial de peticiones de 501.498 registros, procedentes del sistema de correspondencia institucional (CORI) incluyendo página WEB y SDQS² y de la base de contactos en SAP que incluye los demás canales de atención. Revisada la base de información de CORI se identificaron respuestas y anexos remitidos por contratistas las cuales no fueron incluidas en el universo a muestrear, generándose finalmente una base de 495.972 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 (escrito, Call Center o telefónico y presencial) para un total de 42.

El resultado del seguimiento permitió determinar que 36 peticiones cumplieron en su totalidad los aspectos evaluados (oportunidad, trazabilidad, forma y respuesta de fondo), 6 peticiones no presentaron la suficiente evidencia en el sistema SAP que permitieran determinar la existencia de una atención y respuesta adecuada y 14 oportunidades de mejora, de los cuales 12 tienen que ver con temas de trazabilidad en el sistema.

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

Tabla 2. Resultado de la Verificación

Canal	Aspecto	Evidencia de atención		Oportunidad de Mejora	Resultado verificación
		SI	NO		
Escrito	Comercial-Solicitud-petición	2	0	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-facturación	4	0	0	
	Comercial-Recurso	1	0	0	
	Comercial-Queja	2	0	0	
	Comercial-Independización	1	0	0	
Escrito-Web	Operativo Acueducto	1	0	0	
	Comercial-Facturación	2	0	0	

² Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

	Operativo Alcantarillado	1	0	1	No se respondió todos los requerimientos
Sub Total		14	0	1	
Telefónico Call Center	Comercial-Revisión	2	0	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Vinculación	1	0	0	
	Comercial-Clase de Uso	1	0	0	
	Operativos Ac y Alc.	1	0	0	
	Comercia-Verificación chequeo medidor	1	0	1	No es clara la trazabilidad en SAP
	Operativos Ac y Alc.	0	1	1	No se evidencia trazabilidad de atención
	Comercial-Daños comerciales escombros	0	1	1	
	Financiación	0	1	1	
	Acuerdo de Pago	2	0	2	No es clara la trazabilidad en SAP- Canal erróneo
	Comercial-Actualización Nombre	1	0	1	
	Comercial-Solicitud Independización	1	0	1	
	Comercial-Lectura Juramentada	1	0	1	
Sub Total		11	3	9	
Verbal- Presencial	Comercial-Clase de Uso	1	0	0	Respuesta oportuna y de fondo.
	Comercial-Actualización Nombre	1	0	0	
	Comercial-Error de Lectura	1	0	0	
	Comercial-Revisión	1	0	0	
	Denuncia *	1	0	0	
	Reconexión	2	0	0	
	Solicitud Independización	1	0	0	
	Tramite Comercial	1	0	0	No se evidencia trazabilidad de atención
	Operativos Ac y Alc.	1	0	0	
	Operativos Ac y Alc.	0	1	1	
	Financiación	0	2	2	No es clara la trazabilidad en SAP
	Acuerdo de Pago	1	0	1	
Sub Total		11	3	4	
Total		36	6	14	

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
 Evidencia de atención: Cantidad de peticiones que evidencian o no soporte de atención
 Oportunidad de mejora: Aspectos a mejorar
 Resultado Verificación: Resultado del análisis efectuado

De las 14 peticiones verificadas en el canal escrito, se evidenció cumplimiento en la oportunidad de respuesta, en la forma y en su contenido, de acuerdo con lo requerido por los usuarios; en este sentido, se concluye que se está cumpliendo con la normatividad. Sin embargo, se identificó una oportunidad de mejora en una petición operativa la cual será informada para su implementación respectiva.

Referente a los contactos telefónicos 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, no obstante, y teniendo en cuenta su reincidencia en los últimos 4 seguimientos se hace necesario implementar una acción correctiva con el propósito de garantizar la integridad de la información.

De 14 peticiones clasificadas por medio telefónico, 3 no evidenciaron en el sistema SAP, trazabilidad de atención, situación que no permite concluir la gestión sobre las mismas, se identificaron además 9 oportunidades de mejora, relacionadas con el tema de trazabilidad en el sistema y el tema de clasificación del canal de atención. El tema de recogida de escombros presentó reincidencia respecto al semestre anterior, al no evidenciarse registro de la ejecución en el sistema.

En cuanto a las peticiones presenciales, se verificaron 3 peticiones (1 operativa, 2 financiación), las cuales no evidencian trazabilidad en el sistema que determinen su debida atención.

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, situación que deberá ser evaluada teniendo en cuenta la reincidencia evidenciada en el presente seguimiento.

Anteriormente se observó sobre 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, no obstante no se recibió retroalimentación o consideración sobre el tema.

No ha sido actualizado el procedimiento en el 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”*.

En general se concluye que la Empresa actualmente cumple los criterios normativos vigentes en la atención de peticiones, no obstante, se deben optimizar algunos aspectos que redunden en la adecuada atención de las mismas.

5.2.4 Puntos de Atención

En cumplimiento de la Resolución 0552 de 20 de abril de 2020 *“Por la Cual se adoptan medidas para garantizarla 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.”*, en su artículo 1, los puntos de atención de la EAAB-ESP no se encuentran prestando atención, hasta que permanezca la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Teniendo en cuenta que la atención en los puntos no es posible, la Empresa continúa recibiendo y atendiendo las peticiones a través de otros medios como la línea 116, el sistema SDQS y la página WEB de la Empresa, mediante radicación, notificación, video llamada, llamada telefónica y el servicio de chat.

Respecto a la exigencia normativa en los puntos de atención, la Empresa cuenta con dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver peticiones, a través de 5 puntos de atención ubicados en sedes propias y distribuidas estratégicamente en la ciudad.

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 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.

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

La Empresa también cuenta con la Oficina de atención de la Defensoría del ciudadano ubicada en la sede Centro Nariño, la cual recibió y atendió en las instalaciones físicas hasta el mes de marzo de 2020; 113 temas relacionados con aspectos comerciales 67, operativos 7, de coactivo 36 y de aseo 3.

5.2.5 Verificación Página WEB y Call Center

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 08 de mayo de 2020, donde se evidenció un vínculo de entrada a la página PQRS y se verificaron las funcionalidades en la realización de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y recursos de reposición a través de la aplicación y evidencia del registro efectuado. Se evidenció en su momento la atención adecuada a través de video llamada, registro de petición a través del formulario electrónico y la atención del chat con algunas dificultades de oportunidad en la atención.

Respecto al canal del chat, la solicitud fue atendida, pero presentó demoras en la respuesta, la cual fue informada a la Dirección de Apoyo comercial, quien verificó que las causas en el momento de la verificación fueron: incremento de requerimientos que se registran a través de este canal, al registro cola de interacciones y registro de interacciones con tiempos de conversación alto. Los responsables del canal tomaron acciones de inmediato con el ajuste de las mallas de turno e incremento de asesores en este canal.

Se verificó también la correcta funcionalidad para descargar los formatos físicos para diligenciar y realizar las peticiones o recursos de reposición y la funcionalidad para la notificación vía WEB, a través del vínculo “*Bogotá te escucha*” se evidenció el acceso para realizar peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Respecto a la atención por el Call Center, se realizó llamada el 4 de mayo de 2020, donde se evidenció un pregrabado sobre la Resolución 0552 de 4 de abril de 2020 y el tema se suspensiones del servicio, el requerimiento de información por parte del funcionario fue atendido adecuadamente.

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

5.2.6 Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

En el seguimiento anterior se informó sobre los inconvenientes presentados en la descarga de peticiones desde la plataforma del SDQS, situación que hasta el mes de febrero de 2020 permanecía y de la cual la Dirección de Servicios Administrativos ya había informado a la Dirección Distrital de Calidad y Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La causa de los inconvenientes, de acuerdo con 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. La Dirección de Servicios Administrativos informó que desde el mes de abril los inconvenientes disminuyeron y se presentó una mejoría en este tema.

Durante el primer semestre de 2020 se han radicado en el Sistema de Correspondencia-Cori provenientes del SDQS, 1189 requerimientos, revisadas las respuestas se informó por parte de la Dirección de Servicios Administrativos que no se evidencian las salidas de 818 entradas. Es importante aclarar que no significa que todas las 818 entradas no tengan salida, sino que no se encuentra registrada la salida, de acuerdo con la DSA la herramienta presenta inconvenientes por el uso inadecuado por parte de los generadores de salidas, situación que impide consolidar entradas vs salidas.

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.”, acción que de implementarse optimizaría el control en la gestión de las mismas.

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

De acuerdo con información remitida por parte de la Oficina Asesora de Representación Judicial y Actuación Administrativa, en el primer semestre de 2020, se impusieron por parte de la SSPD un total de 12 sanciones por un valor de \$ 32.833.457, de las mismas 11 se encuentran en trámite de recurso de reposición y 1 se encuentra en firme, 13 investigaciones fueron archivadas.

La causa identificada de la multa confirmada fue “Indebida Notificación”, siendo esta causa la más representativa dentro de las 11 resoluciones con sanción, como se informó anteriormente existen los controles en el procedimiento y en los riesgos del proceso Gestión Documental, pero es necesario evaluar su efectividad.

En general se concluye para el primer semestre de 2020, 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.

5.2.8 Dificultades en desarrollo del seguimiento

Las dificultades en la realización del presente seguimiento se enmarcaron en los siguientes 3 aspectos:

- Es complejo 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. La Ley 1755 de 2015 establece que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades se considera una petición.
- La información de todas las peticiones no se genera en una sola fuente, lo que hace necesario crear un universo de estas a partir de varios archivos provenientes de diferentes sistemas, con el fin de determinar la muestra a verificación.
- La entrega de la información por parte del área comercial no cumplió el criterio de oportunidad solicitado.

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

Actualmente existen 5 observaciones relacionadas con el tema de peticiones, resultado del informe de seguimiento del II semestre de 2018, actualmente se encuentran en implementación y hacen referencia a las peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y a las peticiones atendidas en la Dirección de Jurisdicción Coactiva.

En el seguimiento a la implementación de las acciones correctivas con corte a 30 de abril de 2020, del Plan de Mejoramiento de esta Oficina, se evidenció que no fue posible el cierre de las mismas dentro de los plazos estipulados, sin embargo, se realizará seguimiento con corte a 30 de agosto con el propósito de verificar la implementación de las mismas.

Respecto al informe correspondiente al semestre anterior, no se implementaron acciones de mejora en desarrollo del procedimiento de “*Mejoramiento Continuo*”, código MPC0202P, Versión 04. Es importante tener en cuenta que los aspectos considerados en las recomendaciones realizadas por esta Oficina, de no presentar avance o de su desatención recurrente serán escaladas al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, CICC, según consideración de la Jefatura OCIG, en cumplimiento de la política 3 del procedimiento “Seguimientos OCIG”, código MPC0102P, Versión 3.

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 Empresa ha demostrado la capacidad de atención en respuesta a la emergencia de salud pública decretada por el Gobierno Nacional, atendiendo las peticiones (peticiones, quejas, reclamos) de los usuarios de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Actualmente y en cumplimiento del artículo 1 de la Resolución 552 de 2020, la Empresa ha utilizado medios diferentes a los cinco puntos de atención presencial para garantizar la recepción y atención de peticiones, entre ellos la línea 116, el sistema SDQS y la página WEB de la Empresa, mediante radicación, notificación, video llamada, llamada telefónica y el servicio de chat.
- Las diferentes áreas (Direcciones y Divisiones) relacionadas con la atención de peticiones a través de sus planes de contingencia y diversas actividades han garantizado la atención de requerimientos a los usuarios.
- 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 presunto incumplimiento de la normatividad en la atención de peticiones.

6.2 DEBILIDADES

- La Empresa no cuenta con un mecanismo que centralice la información de los diferentes sistemas o aplicativos dispuestos para el registro de la recepción y atención de las peticiones de los usuarios y en general de los grupos de interés y que permita extraer información precisa

en diferentes aspectos, con el fin de garantizar la oportuna y adecuada toma de decisiones para dar cumplimiento al marco legal vigente.

- 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.
- Se sigue presentando la causa *“Indebida Notificación”* para las investigaciones de la SSPD, a pesar de existir controles en el procedimiento y en la Matriz de Riesgos.
- El sistema de Correspondencia CORI, presenta información sin atributos de completitud, se informó entradas sin relación de salidas por el uso inadecuado de la herramienta por parte de los usuarios generadores de las salidas, situación que no permite garantizar en el caso de las peticiones escritas si las mismas fueron atendidas. (Incluye SDQS).

6.2.1 OBSERVACIONES.

OBSERVACION 1	
Condición	El procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, V02, se encuentra desactualizado en el numeral “9 CONTROLES DE LA GESTIÓN”, pues se encuentra 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.”.
Criterios	Modelo Estándar de Control Interno, Componente Administración de riesgos, Políticas 2 y 3 del procedimiento “Seguimientos de la OCIG”, Código MPCIO102P, Versión 03.
Causas	La actualización de la Matriz de Riesgos no tuvo en cuenta su incidencia en el procedimiento “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”.
Efecto / Impacto	Las acciones de control o controles del procedimiento pueden variar debido al nuevo riesgo determinado.
Evidencia	Matriz de Riesgos por proceso, Proceso comercial, vigente en Lotus notes 8/11/2019 (Vigente cargue el 20/08/2020). Procedimiento: “Atención y trámite de PQR Comerciales de los servicios domiciliarios que preste la Empresa”. Código: MPMU0501P, V02.
Responsable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Corresponsables	Dirección de Apoyo Comercial
	Direcciones Comerciales zonas
Proceso Asociado	Gestión Comercial
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Apoyo Comercial
<u>Recomendaciones de la OCIG a la Observación.</u>	La mitigación de riesgos es una actividad indispensable para el logro del objetivo del procedimiento, es importante actualizar lo antes posible el riesgo en la actividad 9 del procedimiento para que sean coherentes y efectivos los controles correspondientes.
<i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i>	

OBSERVACION 2

Condición	Se evidenció en la base de datos de contactos entregada para el presente seguimiento, reincidencia en la inadecuada clasificación de contactos recibidos por el canal presencial y telefónico o Call center. La reincidencia en esta observación se ha dado en los últimos 4 seguimientos.
Criterios	Modelo Estándar de Control Interno, Componente Direccionamiento estratégico elemento Modelo de Operación por Procesos, Políticas 2 y 3 del procedimiento “Seguimientos de la OCIG”, Código MPCIO102P, Versión 03.
Causas	La clasificación se realiza de acuerdo con el área asignada a los funcionarios que generan el contacto y no con el canal de atención en que se generan los contactos.
Efecto / Impacto	Información errónea que puede incidir en una equivocada toma de decisiones.
Evidencia	Bases de contacto suministradas por la Dirección de Apoyo Comercial y su verificación en el sistema SAP.
Responsable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente
Corresponsables	Dirección de Apoyo Comercial
Proceso Asociado	Gestión Comercial
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Apoyo Comercial- Dirección Servicios de Informática.
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Es necesario garantizar la información de los canales de atención con el propósito de tomar decisiones acertadas en caso de desviaciones. Se sugiere apoyarse con la Dirección Servicios de Informática.

NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.

OBSERVACION 3

Condición	Se evidenciaron contactos en la muestra de peticiones que no garantizan trazabilidad ni atributos de completitud de la información en el sistema SAP, en particular las recibidas y atendidas a través de los canales verbales. (canal telefónico o Call center y presencial), esta situación es reincidente en seguimientos anteriores.
Criterios	Modelo Estándar de Control Interno. Componente Direccionamiento estratégico elemento Modelo de Operación por Procesos, 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”, documento “ASPECTOS JURIDICOS GENERALES RELEVANTES EN EL TRÁMITE DE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y RECURSOS DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO”, COSO componente ambiente de control actividades de monitoreo, Políticas 2 y 3 del procedimiento “Seguimientos de la OCIG”, Código MPCIO102P, Versión 03.

Causas	Controles inefectivos que no garantizan que el flujo de información en el sistema SAP, asociados a los contactos, cumplan atributos de completitud.
Efecto / Impacto	No se determina si la petición realizada por el usuario fue atendida o no, generando incertidumbre en el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente.
Evidencia	Muestra de contactos verificados en los últimos 4 seguimientos en la atención de peticiones en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
Responsable	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, Gerencia Financiera
Corresponsables	Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zonas
	Direcciones Comerciales Zonas-Dirección de Apoyo Comercial
	Dirección Jurisdicción Coactiva
Proceso Asociado	Gestión Comercial, Servicio Acueducto, Servicio Alcantarillado Sanitario y Pluvial, Gestión Financiera
Áreas de apoyo para el Aseguramiento del Mejoramiento Continuo	Dirección de Apoyo Comercial Dirección Gestión de Calidad y Procesos.
Recomendaciones de la OCIG a la Observación.	Es importante implementar mecanismos que garanticen documentar adecuadamente la recepción y la atención efectuada de las peticiones en el sistema SAP, con el fin de conservar la trazabilidad del trámite efectuado.
<i>NOTA: Los análisis de causas y recomendaciones de la OCIG a las observaciones del presente informe son indicativas y no eximen del análisis de causa y formulación de planes de mejora que le corresponden al responsable en el marco del procedimiento de Mejoramiento Continuo de la EAAB-ESP.</i>	

6.2.2 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA “Las Recomendaciones para la 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 recurrente será escalada al Comité de Coordinación de Control Interno - CCCI según consideración de la Jefatura OCIG

	RECOMENDACIONES PARA LA 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 Corporativa de Servicio al Cliente
2	<ul style="list-style-type: none"> Es necesario que la Dirección de Servicios Administrativos evalúe con otras áreas como la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, mecanismos que aseguren que los usuarios generadores de respuestas asocien las entradas con las salidas en el sistema de correspondencia CORI. 	Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente Dirección de Servicios Administrativos

7. COMUNICACIONES DE AVANCE.

El lunes 11 de mayo de 2020, esta Oficina remitió correo electrónico Outlook 365 a la Dirección de Apoyo Comercial, informando sobre las demoras evidenciadas en el sistema de atención de usuarios a través de chat de la página WEB de la Empresa, presentadas el viernes 8 de mayo de 2020. El día lunes 11 de may

por el mismo medio se dio respuesta por parte de la Dirección de Apoyo Comercial quienes informaron que investigarían las causas que generaron las demoras en la atención de este medio.

El viernes 15 de mayo de 2020, la Dirección de Apoyo Comercial informó las causas de las demoras presentadas:

1. Al incremento de requerimientos que se registran a través de este canal
2. Debido al anterior, se registra Cola de interacciones
3. se registraron interacciones con tiempos de conversación altos

En respuesta informaron las acciones implementadas para atender la observación realizada:

1. Se ajustaron las mallas de turno
2. Se incrementaron 4 asesores más para la atención de este canal,
3. Se reforzó la capacitación de los asesores de los diferentes canales en los temas relacionados.

Se espera que no se presente reincidencia, no obstante, se realizara la verificación correspondiente en el próximo seguimiento.

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: