

# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

## Segundo semestre 2023

EAAB-ESP

Bogotá, enero 25 de 2024



SC701-1

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

MPFD0801F01-03



## Defensor de la Ciudadanía

La Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, en adelante PPDSC, establece el servicio a la ciudadanía como el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna., concordante al Decreto 197 de 2014 modificado por el Decreto 847 de 2019

Es importante tener en cuenta que el Decreto 197 de 2014 clarifica el alcance de la Figura del Defensor del Ciudadano con un nuevo diseño institucional, definiendo sus responsabilidades en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP, reglamentada mediante el Decreto Distrital 847 de 2019 y adoptada en la EAAB ESP mediante resolución.1074 del 2020.

### **1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía**

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la Dimensión “Valores con Resultados” de MIPG. Esta política está enmarcada en los lineamientos del Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano) enfocando la gestión desde dos áreas; la Ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera.

A nivel distrital cuenta con dos instrumentos para su planeación, el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – PPDSC y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, los cuales deben estar articulados, el primero sirve de marco para la definición de acciones en el segundo.

Con este criterio se planifica el plan de acción para la vigencia 2023(ver documento Excel **anexo 1**: Plan de acción PPDSC\_ EAAB ESP\_2023\_V1 en el cual se alinea con las líneas estratégicas y transversales del Decreto 197 de 2014 con los objetivos específicos del Plan de acción de la PDDSC.

Igualmente, en este plan se incluyen las acciones de las políticas del Servicio al Cliente y de Racionalización de Trámites en total hay 19 actividades. De este total 12 actividades hacen parte de la Política de Servicio al Ciudadano, 7 de estas actividades son de la



SC701-1

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



Política de Racionalización de trámites que atienden los lineamientos de los componentes 1,2,3,4 y 5 del PAAC de Atención al Ciudadano.

Entre las actividades más importantes del Plan de acción podemos resaltar:

- Revisar la matriz de Riesgos de corrupción en relación con los trámites y Opas.
- Entrenar y sensibilizar a los funcionarios que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de calificación y capacitación, con alcance a la promoción y fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano.
- Solicitar que en la Encuesta de satisfacción y percepción se incluyan entre otros los siguientes temas:

1. Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc.

2. La percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.

3. La percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.

Hay que indicar que con este plan de acción atendemos la mayoría de los numerales de esta función del Defensor de la Ciudadanía.

## **2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

Indicar que a través de las mesas técnicas de la Política de Servicio al Ciudadano y de la Política de Racionalización con base al autodiagnóstico como de las recomendaciones de los resultados del Furag, se formularon los planes de acción para la vigencia 2024, en dichos planes se debe establecerán los diferentes tipos de recursos que garanticen el cumplimiento de las actividades allí formuladas.

Ver documento Excel, **anexo 2:** MPEE0109F01-03 Plan de acción SC\_ nov 29\_2023\_furag\_vf

Ver documento Excel, **anexo 3:** MPEE0109F01-03 Plan de acción RT\_ Nov 29\_2023\_furag\_vf



SC701-1

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

MPFD0801F01-03



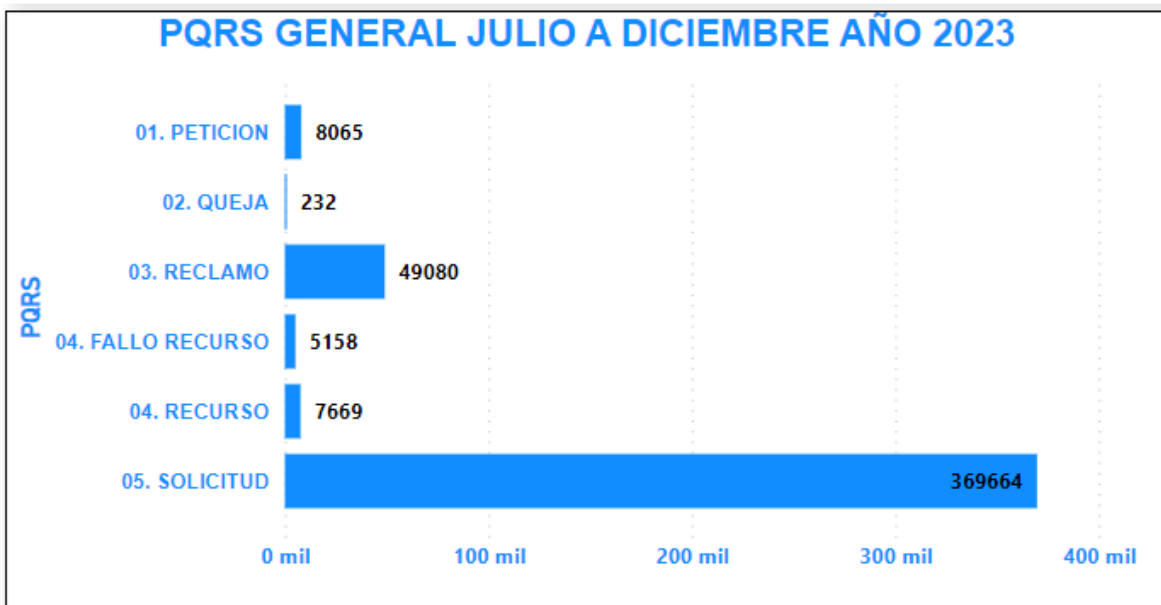
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



**3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

**3.1 Requerimientos por Tipo de PQRS**

CLASIFICACIÓN	Suma de Cantidad
01. PETICION	8065
02. QUEJA	232
03. RECLAMO	49080
04. FALLO RECURSO	5158
04. RECURSO	7669
05. SOLICITUD	369664
<b>Total</b>	<b>439868</b>

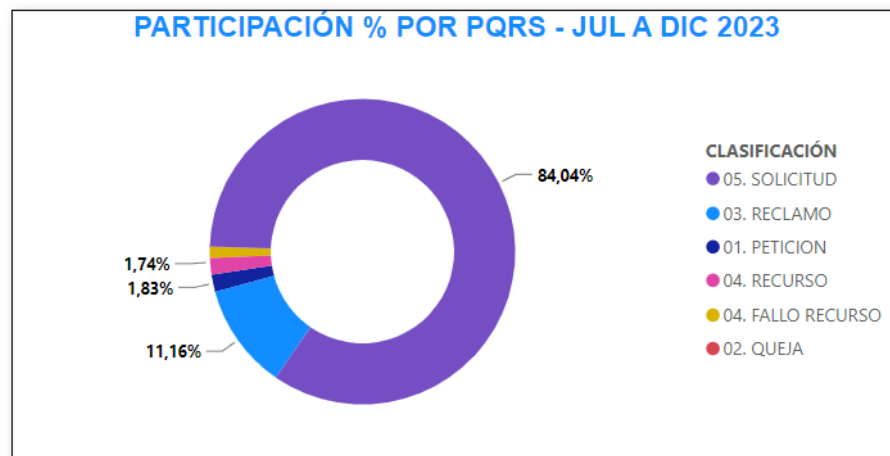


El total de requerimientos registrados para el corte acumulado de julio a diciembre de 2023 asciende a 439.868 registros en el sistema de información Comercial de la EAAB-ESP. El comportamiento de las PQRS está focalizado en su orden así:

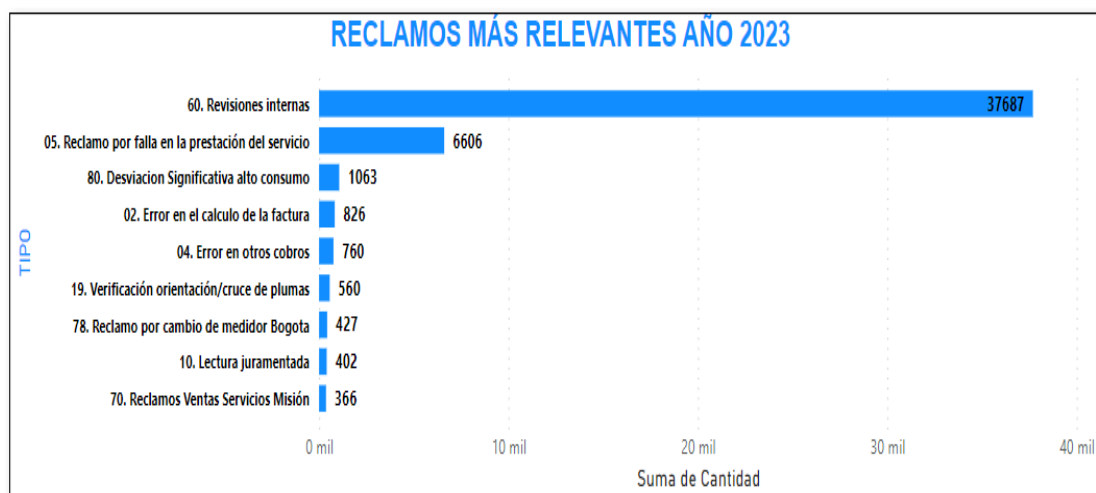


Solicitudes, Reclamos y Peticiones, sobre todo los picos altos se evidenciaron en los meses de agosto y octubre; sin embargo, la tendencia en noviembre y diciembre fue a la baja de PQRS. Ahora bien, este dato general de PQRS se debe evaluar teniendo en cuenta los tipos de requerimientos y su actividad para poder determinar cuáles registros se podrían considerar calificadores de los procesos operativos y comerciales de la EAAB-ESP.

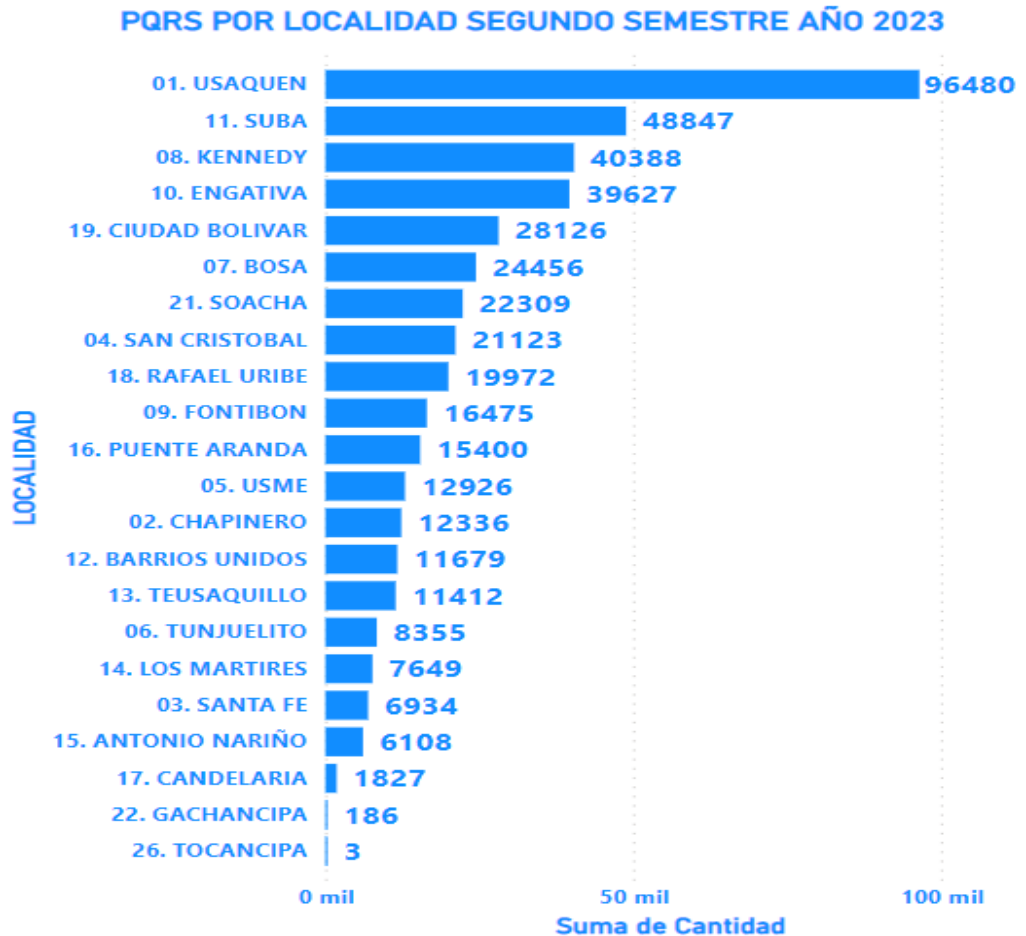
Aclarando lo anterior, como se puede ver en el siguiente cuadro, las “Solicitudes” reúnen un peso de 84% sobre el total de registros, seguido a esto el tipo de PQRS más marcado está relacionado con los “Reclamos” con una representación del 11%.



Las tipologías de reclamos más relevantes son:



### 3.2 COMPORTAMIENTO PQRS POR LOCALIDAD:



De acuerdo con la gráfica anterior las Localidades donde se registran más PQRS son: Usaquén, Suba, Engativá, Kennedy y Engativá.

### 3.3 COMPORTAMIENTO PQRS POR CLASE DE USO:



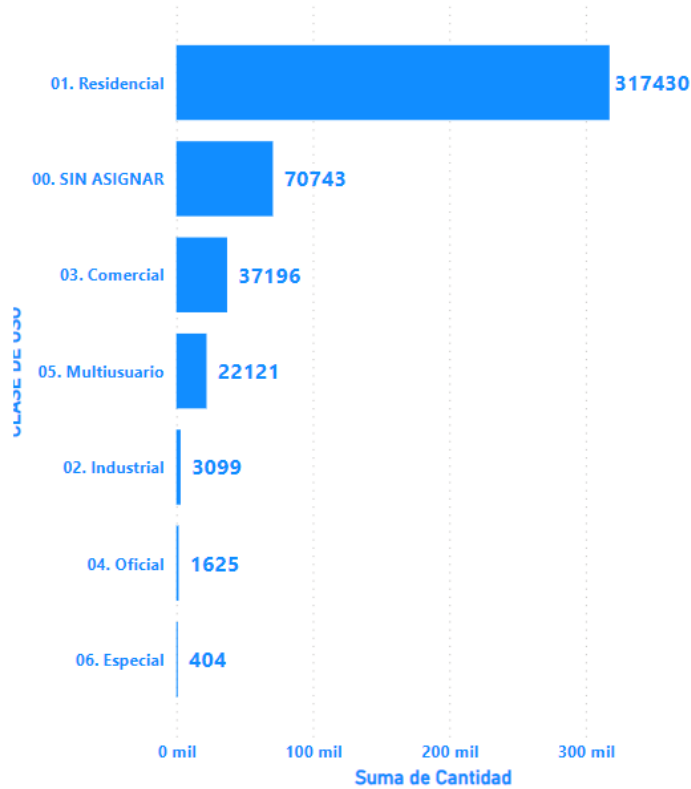
SC701-1

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

MPFD0801F01-03



**PQRS POR CLASE DE USO SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023**

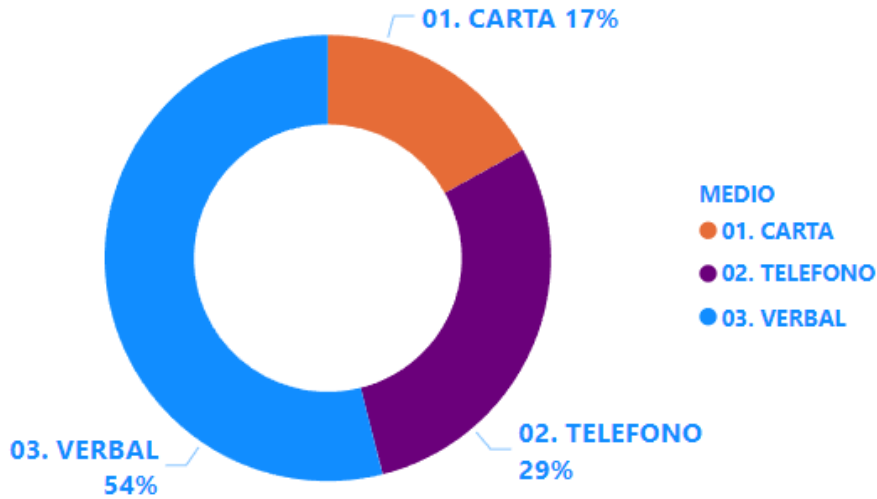


De acuerdo con la gráfica anterior las clases de uso que más interponen PQRS son: Residencial, Sin Asignar (son aquellos Ciudadanos que al momento de hacer su PQRS aún no tenían asignada una Cuenta Contrato y por lo tanto no se determina Clase de Uso), Comercial y Multiusuario.

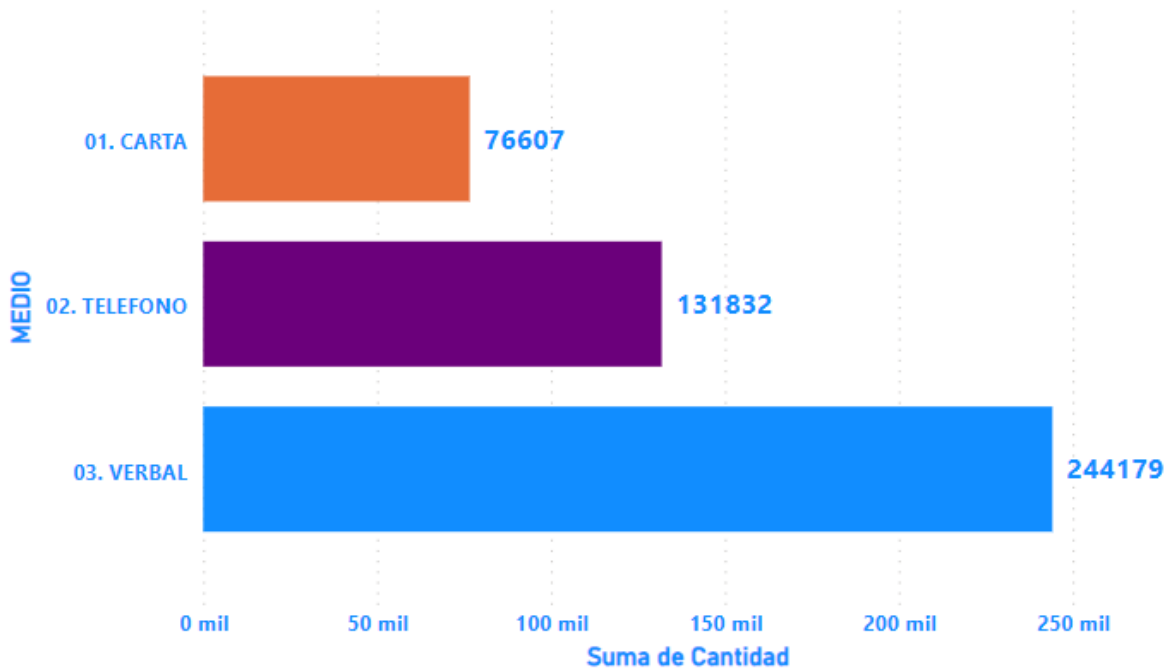
**3.4 COMPORTAMIENTO PQRS POR CANALES DE ATENCIÓN:**

MEDIO	Suma de Cantidad
01. CARTA	76607
02. TELEFONO	131832
03. VERBAL	244179
<b>Total</b>	<b>452618</b>

### CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023



### CANALES DE ATENCIÓN SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2023



De acuerdo con la tabla gráficas anteriores se evidencian los Canales de Atención que utilizan los usuarios, siendo el más representativo para el segundo semestre del año 2023 el canal Verbal con el 54%, seguido del canal telefónico con el 29% y por último el escrito con el 17%, lo anterior obedece a la atención presencial dispuesta mediante los 6 puntos

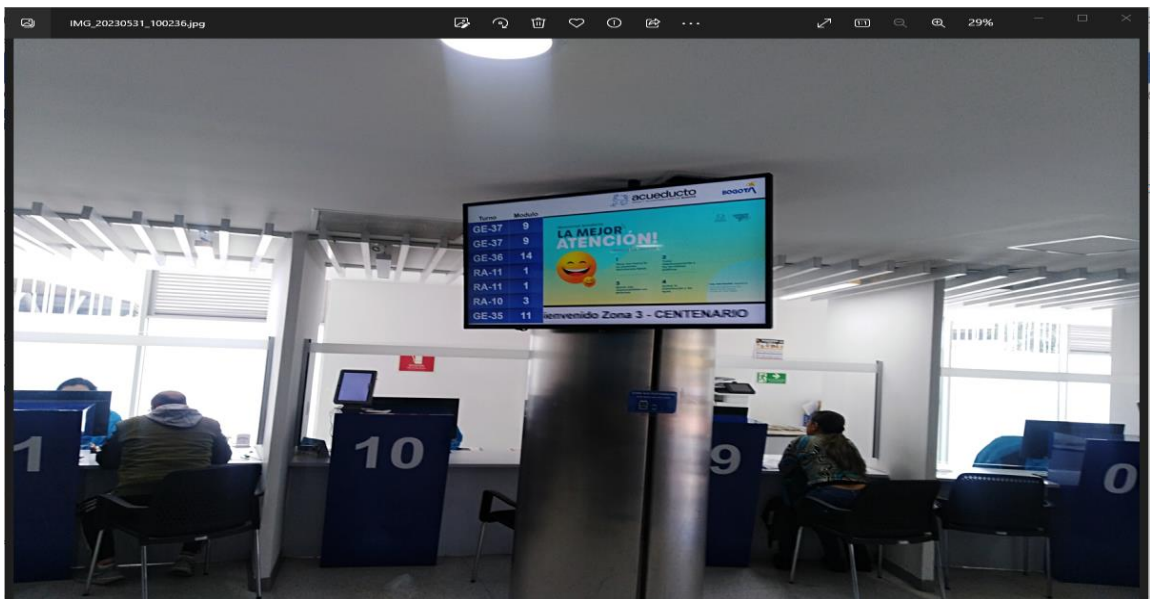


de atención propios de la EAAB-ESP más los 9 Puntos de la Red CADE en donde la Empresa hace presencia.

#### **4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:**

En la Entidad se hace la divulgación periódicamente durante toda la vigencia 2023 de la carta del trato digno en carteleras virtuales y portal web. En este documento que se actualiza cada vigencia se divulgan los derechos y deberes de los ciudadanos, así como los diferentes canales de atención.





**5.Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

A través de la Estrategia de Racionalización se implementó y se puso a disposición Radicación y/o envío de documentos por medios electrónicos para dos trámites:



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



- Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos.
- Factibilidad de servicios públicos



## 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

**ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ**  
Defensor del Ciudadano

Anexos: 3-Planes de acción PPDSC-SC,RT-FURAG  
Revisa: César Augusto Páez Sequera - DAC  
Proyectó: José Jaime Acosta Vergara -DAC  
Mauricio D'Vivero Rodríguez -DAC



SC701-1

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

MPFD0801F01-03

