



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Al Responder Citar la Radicación No.: 2-2020-30558

Fecha: 2020-09-30 18:26 Proceso No.: 693636

Folios: 1

Anexos: 13 folios

Destinatario: VEEDURIA DISTRITAL

Dependencia: Subdirección de Programas y Proyectos

Clase Doc: Salida Tip Doc: Oficio Salida

Doctor

Ramón E. Villamizar Maldonado

Veedor delegado para la Participación y Programas Especiales

Veeduría Distrital de Bogotá

Av. Calle 26 No 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 8

Bogotá, D.C.

Asunto: Respuestas a las preguntas de los Observatorios Ciudadanos para el Sector Hábitat.

Cordial saludo respetado doctor Villamizar

En cumplimiento del compromiso establecido en el marco del encuentro virtual realizado con los observatorios ciudadanos el pasado 24 de agosto de 2020 nos permitimos remitir el documento que contiene las respuestas a las preguntas formuladas por los representantes de los mencionados espacios de participación al Sector Hábitat.

Cordialmente,

Cordialmente,

María Aidee Sánchez Corredor

Subdirector (a) de Programas y Proyectos

Anexo: 13 folios

Elaboro: Ángel Guzmán - Contratista Subdirección de Programas y Proyectos

Carrera 13 # 52 - 25
Conmutador: 3581600
www.habitatbogota.gov.co

Código Postal: 110231



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**SISTEMATIZACIÓN DE PREGUNTAS ENCUENTRO OBSERVATORIOS
CIUDADANOS, VEEDURÍAS CIUDADANAS Y 15 SECTORES DE LA
ADMINISTRACIÓN DISTRITAL (24 DE AGOSTO DE 2020)
SECTOR HÁBITAT**

Rosalba Barajas – Comité Verificador de Discapacidad:

¿Cuál es el impacto como sector para el colectivo de discapacidad, y cuáles son las metas e índices poblacionales, en la inclusión de la población con discapacidad o su cuidador familiar, teniendo en cuenta las recomendaciones específicas dadas Desde la Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales de la Secretaria Distrital de Planeación, en conjunto con la Secretaría de la Mujer, en la incorporación de la población con discapacidad o su cuidador familiar, en sus programas o proyectos, que den cuenta de la garantía de sus derechos a través de estos? ¿Mencione cuantos programas o proyectos y el índice desagregando incorporan al colectivo de discapacidad y al colectivo de cuidador de persona con discapacidad, de acuerdo al sector que maneja?

Respuesta: Secretaría Distrital de Hábitat - Subdirección de Programas y Proyectos.

La Secretaría Distrital de Hábitat, en coordinación con la Secretaría Distrital de Gobierno, ha propuesto 5 proyectos de inversión y 6 metas que apuntan a la incorporación de población con discapacidad o sus cuidadores, esté proceso está en fase de concertación y ajuste institucional, con el objetivo de delimitar las acciones definitivas para el cuatrienio.

A continuación, presentamos la información de los proyectos propuestos hasta la fecha, y sobre los cuales se espera, queden las acciones definitivas:

Código del Proyecto	Nombre del Proyecto	Meta del Proyecto
7582	Mejoramiento progresivo de edificaciones de vivienda de origen informal “Plan Terrazas” Bogotá	Asignar 1.250 subsidios distritales de mejoramiento de vivienda en la modalidad de Mejoramiento de Vivienda
7645	Recuperación del Espacio público para el cuidado	Adecuar el 100% de metros cuadrados de Espacio Público en áreas de la ciudad con alta incidencia de violencia sexual.
7715	Mejoramiento de Vivienda – Modalidad de Habitabilidad mediante	Asignación e implementación de subsidio en Bogotá Asignar 4.500 subsidios para mejoramiento de vivienda

		priorizando hogares con jefatura femenina, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población étnica y adultos mayores.
7715	Mejoramiento de Vivienda – Modalidad de Habitabilidad mediante Asignación e implementación de subsidio en Bogotá	Realizar adecuaciones de calidad a 4.500 Viviendas priorizando hogares con jefatura femenina, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población étnica y adultos mayores
7590	Desarrollo de Estrategias de innovación social y comunicación para el fortalecimiento de la participación en temas Hábitat en Bogotá	Implementar 3 estrategias para el fortalecimiento de la participación ciudadana en los proyectos estratégicos del sector a través de los ejes transversales de innovación y comunicación como mínimo.
7659	Mejoramiento Integral Rural y de Bordes Urbanos en Bogotá	Mejorar el 100% de las viviendas rurales y en bordes urbanos priorizadas.

Miguel Antonio Moreno – Consejos Tutelares San Cristóbal:

Para todos los sectores: Entendiendo que el Covid 19 o pandemia ha transformado todo tipo de relación social, política, financiera y participativa ¿qué ha pasado con todos los proyectos 2020?, ¿cuáles son de continuidad?, ¿cuál ha sido el desarrollo de inversión presupuestal, es decir en que se ha invertido o reinvertido?

Respuesta: Secretaría Distrital de Hábitat - Subdirección de Programas y Proyectos.

La Secretaría Distrital del Hábitat, en el marco del nuevo Plan de Desarrollo “Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI” formuló 25 proyectos de inversión, por medio de los cuales se contempló la nueva realidad, generada por el Covid 19. En el marco de los proyectos de inversión se dio continuidad a las siguientes metas Plan de Desarrollo

Metas PDD - Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI	Metas PDD - Bogotá Mejor Para Todos
Fortalecer técnica y organizacionalmente a los prestadores de los sistemas de abastecimiento de agua potable en zona	Brindar asistencia técnica a 81 prestadores de los servicios públicos de acueducto identificados.

rural del Distrito que identifique y priorice la Secretaría del Hábitat.	
Promover la iniciación de 50 mil VIS en Bogotá de las cuales, como mínimo el 20% será de interés prioritario.	Iniciar 60.000 viviendas VIS en Bogotá
Realizar mejoramiento integral de barrios con Participación Ciudadana, en 8 territorios priorizados (puede incluir espacios públicos, malla vial, andenes, alamedas a escala barrial o bandas eléctricas)	Gestionar 10 intervenciones integrales de mejoramiento en los territorios priorizados
Fortalecer la inspección, vigilancia y control de vivienda	Monitorear el 100% de polígonos identificados de control y prevención, en áreas susceptibles de ocupación ilegal
Entregar 10.500 soluciones habitacionales, para familias vulnerables con prioridad en hogares con jefatura femenina, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población étnica y adultos mayores.	80 hectáreas útiles para vivienda de interés social gestionadas
Fortalecer la gestión institucional y el modelo de gestión de la SDHT, CVP y UAESP	Desarrollar el 100% de actividades de intervención para el mejoramiento de la infraestructura física, dotacional y administrativa

De otro lado, se plantearon nuevas metas que apoyan la reactivación económica e incentivan la adquisición de vivienda.

Meta PDD
Formular e implementar un proyecto piloto que desarrolle un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas"
Crear una curaduría pública social.
Crear el Banco Distrital de materiales para la construcción del Plan Terrazas.
Coordinar el diseño e implementación de la política pública de servicios públicos
Realizar 30 intervenciones urbanas enfocadas en una mejor iluminación, mejores andenes, parques más seguros y otros espacios urbanos, en áreas de alta incidencia de violencia sexual.
Estructurar la unificación del catastro de servicios públicos
Diseñar e implementar intervenciones de mejoramiento integral rural y de bordes urbanos.

Bernardo Sánchez – Veeduría Ciudadana La Sirena:

Acueducto: la descontaminación del Canal el Cedro, llevamos 12 años pendientes de hacerlas correcciones erradas *Ver anexo 1 respuesta Acueducto y Alcantarillado*

Paola Zipacón – Observatorio Ciudadano de Engativá:

Respetando la emergencia nacional, las oficinas de atención al usuario de servicios públicos se encuentran cerradas y actualmente las plataformas web de las empresas se encuentran bloqueadas al momento de realizar reclamaciones, ¿Qué posibilidades hay para que desde Hábitat se obligue a las empresas de servicios públicos que están plataformas funcionen y le den garantías al debido proceso de la defensa de los usuarios? Ver anexo 2 respuesta Subdirección de Servicios Públicos.

En articulación con el encargado de los SUPERCADDES, solicitamos muy amablemente que los gestores de los servicios públicos domiciliarios que allí laboran, reciban derechos de petición por escrito y generen facturas provisionales desde los SUPERCADDES, ya que hacen desplazar a los usuarios hasta cada una de las empresas teniendo la posibilidad de hacerlo desde su localidad. Ver anexo 2 respuesta Subdirección de Servicios Públicos.

Anexo 1

1783

3133002-S-2020-233048

Bogotá D.C, 18 de septiembre de 2020

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT
AL RESPONDER CITAR EL NR.
1-2020-24202
FECHA: 2020-09-22 10:00 PRO 689647 FOLIOS: 3
ANEXOS:
ASUNTO: Radicado EAAB-ESP Numero
E-2020-064480
DESTINO: Subsecretaría de Planeación y Política
TIPO: REMITE INFORMACIÓN
ORIGEN: EMP. DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
BOGOTÁ D.C

Doctora
MARIA AIDEE SANCHEZ CORREDOR
Subdirección de Programas y Proyectos
Secretaría Distrital del Hábitat
Carrera 13 No 52-25
Teléfono: 3581600
Bogotá D.C

ASUNTO: Radicado EAAB-ESP No. E-2020-064480.

Respetada Doctora María Aidee:

Reciba un cordial saludo, en atención al radicado del asunto, mediante el cual solicita dar alcance a las inquietudes presentadas por participantes de los Observatorios Ciudadanos, cordialmente damos respuesta de la siguiente manera:

"Bernardo Sánchez – Veeduría Ciudadana La Sirena: Acueducto: la descontaminación del Canal el Cedro, llevamos 12 años pendientes de hacer las conexiones erradas"

Las afectaciones que se presentan actualmente en el Canal El Cedro, son causadas por diferentes variables, entre las que se encuentran los impactos antrópicos por malos hábitos en la disposición final de residuos sólidos sobre el cuerpo de agua o el sistema de alcantarillado pluvial, así como también por la existencia de conexiones erradas dispuestas de manera irregular por parte de usuarios del área de influencia del canal.

Por lo anterior, en el marco de las competencias que le fueron asignadas a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP, se realiza limpieza a los cuerpos hídricos de la ciudad, mediante el Convenio Interadministrativo No. 9-07-30500-0804-2019, cuyo objeto es *"Aunar esfuerzos técnicos, operativos, administrativos y financieros entre el Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático-IDIGER, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP y Aguas de Bogotá S.A.- ESP, para dar continuidad con el retiro de residuos sólidos de canales, quebradas y estructuras del área urbana de la ciudad, aportando al cuidado del recurso hídrico, el bienestar de los ciudadanos y la reducción del riesgo por inundaciones"*, convenio mediante el cual se han realizado las siguientes actividades de limpieza al Canal El Cedro:

- Mantenimientos realizados en los periodos comprendidos entre el 30 de noviembre al 23 de diciembre de 2019 y del 2 de julio al 13 de agosto de 2020.

En el cuadro No. 1 se relacionan los resultados que se obtuvieron de la intervención Canal El Cedro, en el periodo referenciado:



SC701-1

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

MPFD0801F02-03

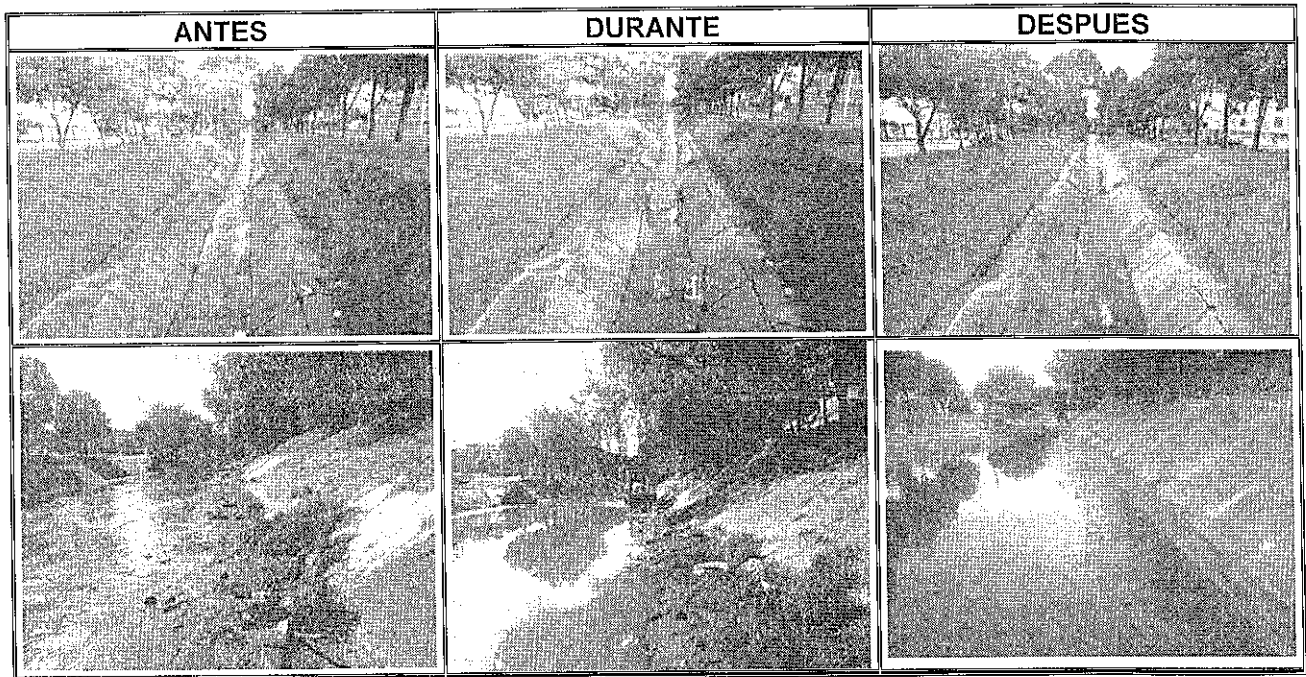
23 SEP 2020
24307



Longitud intervenida		4.731 m
Corte de césped		50.847 m ²
Extracción Residuos	No aprovechables	345 m ³
	Lodos - sedimentos	30 m ³
	Residuos vegetales	465 m ³

Tabla No. 1. Limpieza Canal El Cedro

A continuación, se presenta el registro fotográfico de las actividades realizadas en el periodo referenciado:



En lo referente a la identificación y corrección de vertimientos de agua residual al Canal El Cedro, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP destinó recursos para atender esta problemática, a través del Plan de Identificación y Corrección de Conexiones Erradas – PICCE, mediante el cual se han identificado 67 conexiones erradas, de las cuales se han corregido 63.

Las 4 conexiones erradas pendientes de corrección, se encuentran al interior de predios privados donde le corresponde al propietario su corrección.

La información específica de las conexiones erradas identificadas, diseñadas y corregidas del Canal El Cedro, puede ser consultada de manera pública en la página de la EAAB ESP a través del siguiente enlace <https://eab-sigue.maps.arcgis.com/apps/webappviewer/index.html?id=8749c299ed894c80b79e161e5fca5537>, como se evidencia a continuación:

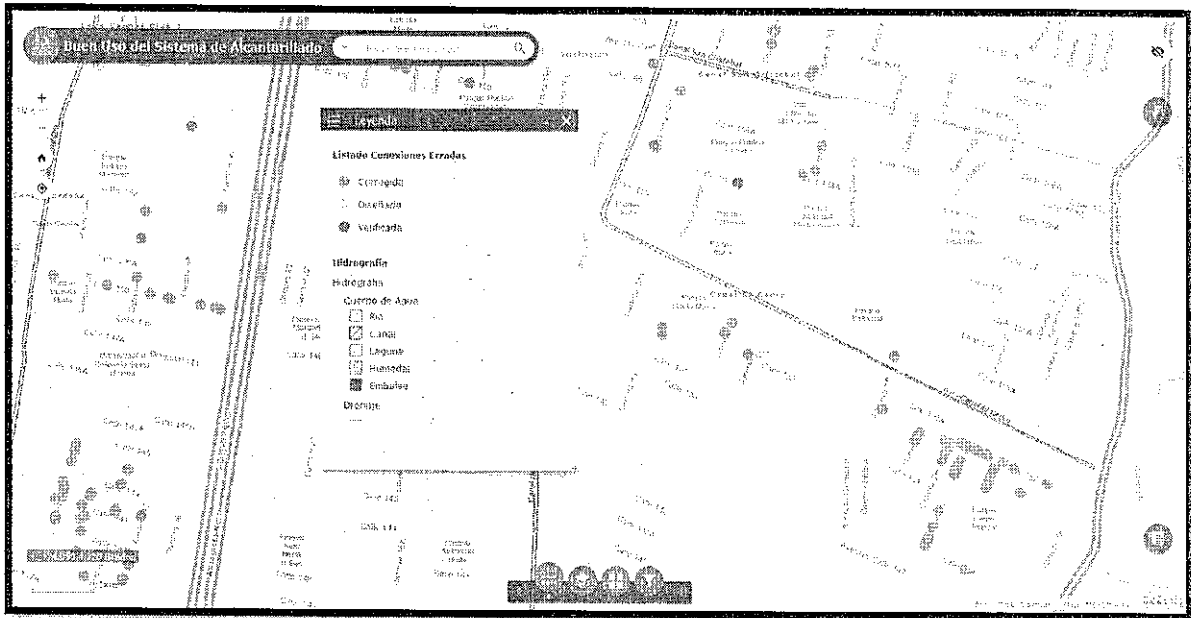


SC701-1

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

MPFD0801F02-03

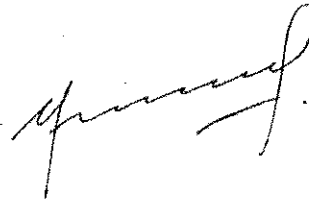




Fuente: SIGUE – EAAB ESP

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP sigue trabajando con el fin de dar un mejor servicio a sus usuarios. Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.

Cordialmente,



MAGDA IVON CASTAÑO CHARRY
Jefe División Servicio Alcantarillado Zona 1

Aprobó/Revisó: Ing. Magda Ivon Castaño Charry – Jefe División de Alcantarillado Zona 1.
Proyectó: Catalina M.



SC701-1

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

MPFD0801F02-03



Anexo 2

MEMORANDO

PARA: MARÍA AIDEE SANCHEZ CORREDOR
Subdirectora de Programas y Proyectos

DE: NEIBER YANETH PRIETO PERILLA
Subdirectora de Servicios Públicos

ASUNTO: Respuesta radicado 3-2020-03046 – Solicitud respuesta Observatorio Ciudadano

Apreciada Aيدة,

En atención a la solicitud realizada en el marco de la celebración del Observatorio ciudadano el día 24 de agosto del presente año damos respuestas a las inquietudes formuladas por parte de los representantes de los observatorios ciudadanos, en el marco de las competencias de la Subdirección establecidas en el Decreto Distrital 121 de 2008:

Veeduría Ciudadana La Sirena (Bernardo Sánchez): (...) *las oficinas de atención de servicios públicos se encuentran cerradas y actualmente las plataformas web de las empresas se encuentran bloqueadas al momento de realizar las reclamaciones, ¿qué posibilidades hay para que desde Hábitat se obliguen a las empresas de servicios públicos que están (sic) plataformas funciones y le den garantías al debido proceso de los usuarios?*

En articulación con el encargado de los SUPERCADES, *solicitamos muy amablemente que los gestores de los servicios públicos domiciliarios que allí laboran reciban derechos de petición por escrito y generen facturas provisionales desde los SUPERCADES, ya que hacen desplazar a los usuarios hasta cada una de las empresas teniendo la posibilidad de hacerlo desde su localidad.*

En lo relacionado con la *“posibilidad que desde Hábitat se obligue a las empresas prestadoras de servicios públicos que a las plataformas funcione y le den garantías al debido proceso”*, es de recordar que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la función constitucional de realizar el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios (artículo 370, Constitución Política Colombiana de 1991). En este sentido, esta Secretaría no tiene la facultad de realizar control sobre las empresas prestadoras de los servicios

públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas natural, ya que esta competencia es exclusiva e inherente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin embargo, desde la Secretaría a través de la Comisión Intersectorial de Servicios Públicos y en cumplimiento al literal h del artículo 11 del Decreto Distrital 121 de 2011: *h. evaluar los sistemas de atención a los usuarios en las empresas prestadoras de servicios públicos y orientar las acciones para la mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos*, esta Secretaría solicitó a los prestadores el estado de las PQRs en materia de servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas natural) durante el periodo de emergencia sanitaria en lo relativo al número de PQRS recibidas y las causales de estas, para su respectivo análisis. Asimismo, preguntó sobre la adopción de otros canales para la recepción de las PQRs para facilitar a los usuarios interponer estas, a lo cual los prestadores manifestaron adopción de otros canales tales como el WhatsApp, el asesor virtual, y el conmutador.

En cuanto a la inquietud, **en los SUPERCADES los gestores de los servicios públicos domiciliarios recibir derechos de petición sobre los servicios públicos**, esta entidad analizará y evaluará la viabilidad de esta sugerencia.

No obstante, es importante mencionar que la Secretaría Distrital del Hábitat en su portal web a habilitado un canal para recibir las PQRs de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios con el fin que estos puedan hacer llegar a esta entidad sus solicitudes y manifestar los inconvenientes que están teniendo con el incremento de la facturación y consumo durante el periodo de la emergencia sanitaria a causa de la propagación del COVID-19, o posterior a las medidas de asilamiento preventivo obligatorio sus solicitudes. De esta forma los ciudadanos evitan movilizarse a las oficinas de atención de las empresas prestadoras.

Es de anotar, que el **BOTÓN SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN EFICIENTE DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS** en ningún momento reemplaza las obligaciones que tienen las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios en materia de atención y respuesta de las Peticiones, Quejas y Recursos contenidas en la Ley 142 de 1994. El botón es una herramienta complementaria que permite garantizar los derechos de los usuarios frente a los prestadores de los mencionados servicios.

Se accede al botón entrando al sitio web de la Secretaría, específicamente al siguiente enlace <https://www.habitatbogota.gov.co/pagina/incremento-servicios-p%C3%BAblicos> , y diligenciar el formulario “Seguimiento a la prestación eficiente de los Servicios Públicos Domiciliarios”; donde cada usuario debe diligenciar los siguientes campos de información:

1. Fecha de la petición
2. Nombre del solicitante
3. Número de identificación del solicitante
4. Correo electrónico solicitante
5. Teléfono solicitante
6. Dirección de correspondencia solicitante
7. Servicio público sobre el cual se realiza la solicitud
8. Empresa prestadora del servicio público en Bogotá
9. Número cuenta contrato
10. Dirección del inmueble generador de la petición
11. Hecho que generan la petición: Causales de peticiones: Cualquier solicitud o requerimiento referente a la prestación del servicio, a la facturación o la atención del personal.
12. Solicitud que realiza frente a los hechos descritos.
13. Autorización de tratamiento de datos personales


De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que tiene la competencia de vigilancia y control de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, ha habilitado un canal virtual para que los usuarios interpongan sus peticiones, quejas y reclamaciones, el cual es: **TE RESUELVO**, al cual se puede acceder por medio del siguiente link: <https://teresuelvo.superservicios.gov.co/>

En cuanto a la expedición de factura por parte de los gestores de servicios públicos de la Secretaría Distrital del Hábitat, también se analizará esta posibilidad de realizar esta función. Si embargo, cabe mencionar que los suscriptores y usuarios pueden generar su factura desde el sitio web de cada empresa prestadora, así mismo pueden solicitar que la factura del servicio público les llegue al correo electrónico que suministren, o que les llegue un mensaje de texto con la cuenta contrato y el valor del servicio público, y en los casos que los usuarios cuenten con una cuenta bancaria pueden inscribir las facturas de sus servicios públicos domiciliarios para que se genere el débito automático o se programe el pago. Estos mecanismos están habilitados desde antes de la declaratoria de emergencia sanitaria a causa de la propagación del Covid-19 por medio de la Resolución 385 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, y ayudan a que no se presente desplazamiento de los usuarios ya sea a las oficinas de atención al cliente de las empresas prestadoras de servicios públicos o a las SUPERCADES.

Esta Secretaría lo invita a hacer uso de estos y de este modo disminuir los desplazamientos de los ciudadanos, para ello tenga en cuenta:

- **Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.** Ingresar al portal de la EAAB (<https://www.acueducto.com.co>) a la sección: **SOY UN USUARIO/** Usuario / Copia de la Factura, el enlace es el siguiente: <https://www.acueducto.com.co/wps/portal/EAB2/Home/inicio/!ut/p/z1/hY5BCslwEEXP4iLb5pugqLtUpCKiVARrNhJrrJG2KWlqr2AlVBxYBbz581jqKQZlbV6mUJ5Y2tVhvksp5dpusR4BrZDegDSdL7nCT-yZMPp6R8gwxoSiDcywFEID6wmAPJng0CX44NIUVpr593RX3ls4JKp-aaRd1LsQP75t2QUUDQ932k8k7futzbKLdV6IA2LUFjnVclwUrEjGBtK01gapMb0-R92NbTbEhHmyrDc1K-tml0egOHroG0/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/>
- **Enel - Codensa.** Habilita la suscripción de la factura virtual desde la APP de Enel Codensa o a través de los canales de atención Presencial o Telefónico, o mediante el siguiente enlace: <https://enelsud.info-enel.com/SFacturaDigital>
- **VANTI.** En el caso del servicio de gas, el usuario ingresa al portal de la empresa (<https://www.grupovanti.com>) a la sección HOGAR, ahí selecciona SERVICIO AL CLIENTE y selecciona OFICINA VIRTUAL que ofrece el servicio de Consultar facturas y generar duplicados, el enlace es el siguiente: <https://www.grupovanti.com/hogar/servicio-al-cliente/oficina-virtual/>
- **Aseo.** En el caso de este servicio depende de que operador le presta el servicio, y este con quien factura. Es decir, los prestadores de aseo no generan una factura individual por el servicio sino que facturan conjuntamente ya sea con el servicio de acueducto y alcantarillado (EAAB ESP) o con el servicio de energía eléctrica (Enel - Codensa)

Cordialmente,


Neider Yaneth Prieto Perilla
Subdirector (a) de Servicios Públicos

Elaboró y revisó: Marcela Roza Covaleta – Contratista Subdirección de Servicios Públicos