

# BOLETÍN SERVICIOS PÚBLICOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

BOGOTÁ  
★ ★ ★

BOGOTÁ  
EL MEJOR HOGAR

# Balance de atención en la emergencia por Covid-19

## Acciones para mitigar el impacto Decreto 123 de 2020

Se garantiza la prestación de los servicios públicos domiciliarios y se reduce el valor de las facturas.

El beneficio otorgado por las empresas asciende a \$98.000 millones.

El consumo en servicios públicos de los hogares aumentó en promedio entre un 30 % - 35 % con relación a los meses anteriores a la emergencia.

## Beneficios otorgados

### Acueducto y alcantarillado

Unidad Básica de Consumo Adicional – UBCA.  
Se otorgaron 1,41 m<sup>3</sup> de agua al mes.

#### Beneficiados:

1.930.655 hogares urbanos (estratos 1-4).  
1.984 usuarios rurales (estratos 1 – 4).

### Gas natural

Alivio Metro Cúbico -Am<sup>3</sup>.  
Descuento del 10 % sobre el valor del metro Cúbico no subsidiado.

#### Beneficiados:

1.728.262 usuarios (estratos 1 - 4).

### Reconexiones

En cumplimiento de disposiciones legales en la emergencia, las empresas de servicios públicos restablecieron sus servicios a 54.100 suscriptores residenciales que los tenían suspendidos por falta de pago.

El beneficio no aplica para las suspensiones por fraude a la conexión.

### Energía eléctrica

Reducción sobre el Valor de la Factura – RF.  
Descuento del 10 % sobre el valor facturado.

#### Beneficiados:

1.886.934 (estratos 1 – 4).

### Aseo

Alivio sobre el Valor de la Factura (Af aseo)  
Descuento del 10 % sobre el valor de la factura.

#### Beneficiados:

1.849.513 hogares (estratos 1 - 4)

### UBCA

En los servicios de acueductos y alcantarillado se creó un beneficio transitorio denominado Unidad Básica de Consumo Adicional para el área urbana y rural (UBCA).

Se otorgan 1,41 metros cúbicos al mes a los suscriptores residenciales de los estratos 1, 2, 3 y 4 que se encuentren dentro del área urbana, periurbano y rural de Bogotá.

Chapinero es la localidad con mayor número de suscriptores de acueductos comunitarios beneficiados con la UBCA.

## Medidas en materia de energía



### Trabajos sobre la red Enel

- ★ Desde el 17 de marzo no se realizan suspensiones del servicio por deuda, a ningún cliente residencial.
- ★ Se implementa proceso para mitigar la exposición al virus de empleados y trabajadores.
- ★ Cuidado del espacio público.

### Alumbrado Público. UAESP

- ★ Visitas de verificación de fallas en sistema.
- ★ Se establece cronograma de reposición de luminarias apagadas.

### Servicio al Cliente

- ★ 1.471 personas en teletrabajo atienden al cliente residencial.
- ★ Atención escrita y canales digitales.

### Facturación y Recaudo

Alivios para clientes residenciales:

- ★ No suspensión del servicio ni generación de intereses por mora.
- ★ Planes de financiación.
- ★ Pago diferido del consumo (Estratos 1 al 4).
- ★ Descuento por "Pronto Pago".
- ★ Aporte voluntario "Comparto mi energía".
- ★ Ampliación del plazo en 10 días para pago en el segmento no residencial.
- ★ Facilidades para bonos y convenios.

## Medidas en materia de Acueducto y Alcantarillado



### Congelación de tarifas

Suspensión temporal de los incrementos tarifarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado (Decreto 441 de 2020) durante el periodo de emergencia sanitaria declarado.

### Atención por daños

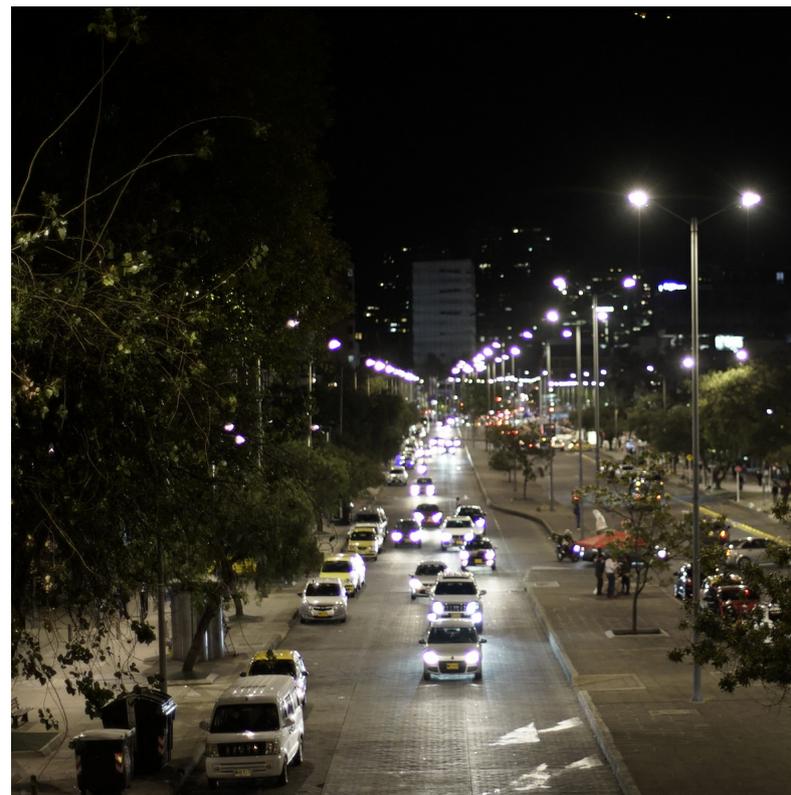
Se atendieron 620 daños en el período marzo 20 – julio 7.

### Suspensión y reactivación de cortes programados

Se suspendieron los cortes por mantenimiento o renovación de redes (marzo 20 – mayo 25). A partir del 26 de mayo se reiniciaron los cortes programados por mantenimiento.

### PQRS

Se atendieron 34.065 PQRS por concepto facturación (marzo 28 - junio 30).



## Medidas en la ETB



### Acciones encaminadas a lograr una mayor conectividad

- ★ Aumento de velocidad de conexión para facilitar el cumplimiento de las labores desde casa, por 2 meses.
- ★ Se incrementó la capacidad de internet a las entidades del Distrito Capital.
- ★ Los canales de atención digitales y telefónicos para los requerimientos de los clientes.

## Medidas en materia de gas



### Prestación del Servicio

Vanti informa que está prestando el servicio de manera continua y eficiente.

### Facturación

- ★ Financiación del valor total de la factura a 36 meses sin intereses para usuarios de los estratos 1 y 2.
- ★ Descuento del 10 % sobre el consumo básico no subsidiado a estratos 1 y 2.
- ★ Acuerdos de pago para usuarios en dificultades.

### Servicio al cliente

Se habilitan canales virtuales para atención de usuarios y pago de facturas.

### Trabajo sobre la red

- ★ Se implementa plan especial de atención de daños y emergencias en la red y en las viviendas.

## Campaña: ¡Juntos lo vamos a lograr!

- ★ Mensajes para disminuir la congestión de las redes en horas de alta demanda.
- ★ Información a los usuarios para quedarse en casa y seguir medidas de autocuidado y distanciamiento.
- ★ Capacitación en medidas de protección, bienestar emocional y trabajo en casa.

### Apoyo

Vanti informa que han entregado más de mil mercados a contratistas y aliados en dificultades por la emergencia sanitaria y que participó con recursos económicos en la donación Bogotá Solidaria.



## Medidas en materia de aseo



## PQRS



### Recolección, barrido y limpieza

- ★ Se incrementan las frecuencias de lavado y desinfección.
- ★ En cumplimiento de las medidas de bioseguridad, se mantiene la recolección de desechos hospitalarios.
- ★ Con medidas de distanciamiento y bioseguridad, se mantienen actividades de barrido, limpieza, poda de árboles y corte de césped.

### Disposición final

Se garantiza que la operación del Relleno Sanitario Doña Juana se mantiene normal, funcionando las 24 horas al día, los 7 días de la semana.

### Aprovechamiento

Se invita a los ciudadanos a realizar separación de residuos en la fuente, es decir, usar bolsa blanca y bolsa negra; la primera (blanca), para los residuos aprovechables, y la segunda (negra), para los no aprovechables, así como a cumplir con los días y horas programadas por el operador de aseo que atiende cada localidad.

### ENEL - Codensa

Se recibieron y gestionaron 997.859 peticiones y 2.655 recursos en los canales de atención virtual y presencial (3 de marzo – 4 de noviembre).

### EAAB

Se recibieron 7.016 peticiones, 231 quejas, 89.842 reclamos, 10.141 recursos y 483.773 solicitudes (23 de marzo – 31 de octubre).

### Vanti

Se recibieron 587.897 peticiones, 130.395 reclamos y 13.618 recursos en los canales telefónicos, virtuales y en redes sociales (marzo – octubre).

### UAESP

Se recibieron 784 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. (3 de agosto – 2 octubre).



## Convenio Interadministrativo Carrotanques

### EAAB, IDIGER Y SDHT

Con el propósito de suministrar agua potable a los habitantes de 3 asentamientos durante el periodo de calamidad pública con ocasión de la situación epidemiológica, la *Secretaría Distrital de Hábitat*, la *Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A ESP* y el *INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER* suscribieron el convenio respectivo.

La SDHT identifica la población que carece del servicio público domiciliario de acueducto y que será beneficiaria del suministro. El acueducto, realiza la entrega de agua potable en carrotanques y el IDIGER presta el apoyo financiero y técnico requerido para garantizar el suministro.

### Plazo del convenio

Sujeto al término de declaratoria de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, señalado en la Resolución No. 385 de 2020.

### Población beneficiada

Villas de la Capilla (Usaquén).  
Lomitas (Usaquén).  
Vereda Quiba (Ciudad Bolívar).

# Información de interés

## Escuela del Agua para acueductos comunitarios

Como una estrategia pedagógica y de participación ciudadana se presentó el 29 de agosto, ante los miembros de los acueductos comunitarios, la Escuela del Agua.

La Escuela generará conocimiento sobre el sistema hídrico de Bogotá y promoverá el aprovechamiento y el uso adecuado del agua. Impartirá formación técnica, administrativa, jurídica, comercial, financiera, social y de participación ciudadana para el manejo responsable del líquido vital.

## Botón virtual de seguimiento

La Secretaría Distrital del Hábitat, creó un botón de solicitudes en su sistema digital, con el fin de que los usuarios de los servicios públicos domiciliarios del Distrito Capital puedan hacer llegar a esta entidad sus solicitudes y manifestar los inconvenientes por la prestación de los servicios durante la emergencia.

A 31 de octubre se han recibido 334 solicitudes. Se han dado 295 respuestas por parte de Enel, Vanti y EAAB.

El enlace del botón es el siguiente: <https://www.habitatbogota.gov.co/pagina/incremento-servicios-p%C3%BAblicos>



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



**BOGOTÁ,**  
EL MEJOR **HOGAR**