acueducto
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

INFORME

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública EAAB-ESP

Aplicativo de correspondencia CORI Primer Trimestre Año 2025 (enero a marzo)

08/04/2025

LA DIRECCION DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

En cumplimiento con lo establecido en el Art. 52 del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado Bogotá EAAB – ESP:

Se realiza el envío del informe del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del primer trimestre 2025, correspondiente al corte del 02 de enero al 31 de marzo del 2025, con un total de 60.452 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

ACTIVIDAD	TOTAL
Documentos Radicados	60.452
Traslados a Otra Institución	526
Negación de Acceso a la Información	0

A continuación, se genera la tabla de los diferentes tipos de radicación en el sistema de correspondencia CORI para el primer trimestre de 2025:

Tabla 1. Clasificación según tipos de solicitud

TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Solicitud	36.226	59,792%
Derecho de Petición – Particular	6.261	10,334%
Reclamo	4.081	6,736%
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	2.683	4,428%
otros SSPD N/D	2.221	3,666%
Quejas	1.991	3,286%

INFORME

TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	1.714	2,829%
Resolución "SSPD" – Otros	1.477	2,438%
Derecho de Petición – General	1.003	1,655%
Recurso de Reposición	622	1,027%
Resolución "SSPD" - Recurso de Queja	544	0,898%
Tutela	515	0,850%
Queja	502	0,829%
Invitaciones – Citaciones	229	0,378%
Peticiones	171	0,282%
otros SSPD	66	0,109%
Urbanizadores y Constructores - Revisión de Diseños de Redes Externas	64	0,106%
Portafolio de Servicios	53	0,087%
Derecho de Petición – Información	47	0,078%
Sugerencias	43	0,071%
Consulta	34	0,056%
Derecho de Petición - Entre Entidades	15	0,025%
Acción Popular	11	0,018%
Derecho de Petición – Consulta	6	0,010%
Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	4	0,007%
Acción de cumplimiento	2	0,003%
Solicitud información Datos Abiertos	1	0,002%
Pruebas Funcionales	1	0,002%
TOTAL	**60.587**	**100,00%**

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

De la anterior tabla se concluye que el 59.79% de radicados obedece a solicitudes seguido por derecho de petición-Particular con un 10.33%, en el total el 100% corresponde al 70.12% radicados generados en el CORI.

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 101.379 oficios generados por la empresa en sus diversos medios (Call Center, operación comercial, coactivo, entré otros.), los cuales, al momento de realizar el cruce con la información de las entradas recibidas en el aplicativo de correspondencia, no siempre tiene una correlación en la información del trámite respectivo.

De las 60.452 entradas se realiza la depuración de las mismas quedando detalladas de la siguiente forma:

Tabla 2. Entradas VS Salida

TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Entradas con salida referenciada	41.157	68,08%
Entradas sin salida referenciada	19.295	31,92%
TOTAL	**60.452**	**100,0%**

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

De los 60.452 radicados de entrada registrados en CORI 19.295 (31.92%) no tienen una salida de enlace.

Tabla 3. Entradas sin salida referenciada

TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Informativo	4.423	22,92%
Informativo SSPD	3.239	16,78%
Sin salida	11.633	60,30%
TOTAL	**19.295**	**100,0%**

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

De los 19.295 radicados de entrada CORI 4.423 son de carácter informativo, 22.92% 3.239 16.78% de carácter informativo SSPD lo que refiere a expedientes que la EAAB-ESP remite a ellos. El restante 60.30% con 11.633 radicados en cori no hay una salida enlazada.

Tabla 4. Entradas sin salida enlazada según términos 15 días hábiles por defecto

TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Con términos hasta abril 22 2025	3.832	32,9%
Sin términos	7.801	67,1%
TOTAL	**11.633**	**100,0%**

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

Según los radicados en CORI que no tienen una salida enlazada 3.832 se encuentran en términos que se contabilizan desde el 8 al 22 de abril 2025 y los restantes 7.801 ya tienen términos vencidos calculados desde la generación de este informe 08/04/2025.

INFORME

Tabla 5. Cantidad máxima de respuesta en un día

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL, DE RADICACIÓN ENTRADA
ENERO	1	2.944	18.577
FEBRERO	1	2.675	20.906
MARZO	1	2.632	20.969
TOTAL, DE ENTRADAS			**60.452**

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

Según la cantidad de salidas generadas en el sistema de correspondencia Cori en el trimestre 1 de 2025 con total de 101.379 salidas, el máximo de respuestas generadas por día se registró en enero con 2.944, febrero 2.675 y marzo con 2.632 salidas

Con respecto al tiempo de respuesta a las entradas se puede evidenciar en el siguiente cuadro el tiempo de respuesta por cada mes:

En el archivo adjunto del Excel (PAAC primer trimestre) Excel 1 trimestre entradas cori 2025.xlsx se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entradas: pestaña Entradas 1 trimestre 2025 columna A.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas 1 trimestre 2025 columna AH Número días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Traslados por competencia.

1. Relación por área y mes de entradas radicadas en la EAAB

A continuación, se indica la cantidad total por mes de las entradas, para cada una de las áreas de la empresa:

Tabla 6. Radicación entradas CORI por áreas primer trimestre 2025

NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2538	2768	2531	7837	12,96%
División Atención al Cliente Zona 3	2003	2354	2150	6507	10,76%
División Atención al Cliente Zona 5	2116	1956	1943	6015	9,95%
División Atención al Cliente Zona 2	1689	1981	2048	5718	9,46%
División Atención al Cliente Zona 4	1920	1885	1726	5531	9,15%
Dirección Jurisdicción Coactiva	617	883	1577	3077	5,09%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	463	624	536	1623	2,68%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	401	426	586	1413	2,34%
Dirección Tesorería	392	405	360	1157	1,91%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, GENERAL	%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	344	400	406	1150	1,90%
Dirección Abastecimiento	359	343	404	1106	1,83%
Dirección Red Matriz Acueducto	278	365	459	1102	1,82%
Gerencia General	253	326	341	920	1,52%
División Servicio Acueducto Zona 4	286	370	251	907	1,50%
División Servicio Acueducto Zona 3	353	244	296	893	1,48%
División Servicio Acueducto Zona 2	218	421	237	876	1,45%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	259	275	331	865	1,43%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	230	307	303	840	1,39%
Dirección Bienes Raíces	215	322	282	819	1,35%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	254	281	227	762	1,26%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	188	205	270	663	1,10%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	194	237	232	663	1,10%
División Operación Comercial Zona 5	156	219	215	590	0,98%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	160	178	200	538	0,89%
División Servicio Acueducto Zona 5	170	154	174	498	0,82%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	120	190	137	447	0,74%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	145	159	134	438	0,72%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	123	154	129	406	0,67%
Dirección Gestión Compensaciones	96	159	145	400	0,66%
Administración Correspondencia y Notificación	139	111	132	382	0,63%
División Operación Comercial Zona 3	122	122	138	382	0,63%
División Operación Comercial Zona 2	89	162	128	379	0,63%
División Servicio Acueducto Zona 1	98	126	145	369	0,61%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	98	142	125	365	0,60%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	98	115	125	338	0,56%
División Operación Comercial Zona 4	82	104	122	308	0,51%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	83	108	109	300	0,50%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	70	91	118	279	0,46%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	74	91	87	252	0,42%
División Recuperación de Consumos	66	85	80	231	0,38%
División Operación Comercial Zona 1	53	72	100	225	0,37%
Dirección Saneamiento Ambiental	85	50	64	199	0,33%
Dirección Tributaria	120	34	27	181	0,30%
Unidad de Control Interno y Gestión	55	54	70	179	0,30%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	68	44	64	176	0,29%
Dirección de Compras y Contratación	43	52	30	125	0,21%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, GENERAL	%
Dirección Servicios Electromecánica	31	60	33	124	0,21%
División Recuperación de Consumos	34	38	50	122	0,20%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	34	44	41	119	0,20%
Gerencia Zona 4	40	37	38	115	0,19%
Dirección Ingeniería Especializada	26	48	36	110	0,18%
Gerencia Ambiental	29	36	42	107	0,18%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	43	34	30	107	0,18%
Dirección Servicios Administrativos	31	42	30	103	0,17%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	25	37	37	99	0,16%
Dirección Gestión Comunitaria	20	32	33	85	0,14%
Dirección Contabilidad	17	31	27	75	0,12%
Dirección Seguridad	24	15	32	71	0,12%
Gerencia Zona 1	28	19	23	70	0,12%
Dirección Información Técnica y Geográfica	25	20	21	66	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	8	39	17	64	0,11%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	22	25	17	64	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	18	22	15	55	0,09%
Gerencia de Planeamiento	14	15	14	43	0,07%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	10	22	9	41	0,07%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	11	14	10	35	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	9	14	11	34	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	13	6	12	31	0,05%
Dirección Salud	10	5	8	23	0,04%
División Salud Ocupacional	6	9	7	22	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	9	8	20	0,03%
Dirección Servicios de Informática		10	10	20	0,03%
Gerencia Jurídica	6	7	6	19	0,03%
Gerencia Zona 3	6	7	5	18	0,03%
Gerencia Zona 2	4	10	3	17	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	7	1	8	16	0,03%
Gerencia Zona 5	5	2	9	16	0,03%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	5	7	14	0,02%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	5	8	1	14	0,02%
Gerencia Tecnología	10	4		14	0,02%
Dirección Servicios Técnicos	2	6	4	12	0,02%
Secretaria General	3	4	4	11	0,02%
Dirección de Seguros	4	2	1	7	0,01%

NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL, GENERAL	%
Gerencia Financiera		3	4	7	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional	3	2	1	6	0,01%
Dirección Activos Fijos	2	1	2	5	0,01%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		1	3	4	0,01%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos		2	1	3	0,00%
Dirección Presupuesto		2	1	3	0,00%
Entes de Control - GRI		1	1	2	0,00%
Certificaciones			1	1	0,00%
Dirección Asesoría Legal			1	1	0,00%
Dirección Control de Pérdidas			1	1	0,00%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos		1		1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1			1	0,00%
División Adquisición Predial	1			1	0,00%
División Gestión Predial	1			1	0,00%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1			1	0,00%
TOTAL, GENERAL	**18577**	**20906**	**20969**	**60452**	100,00%

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

Según la información en la tabla anterior se evidencia que el área de la empresa con mayor número de radicados en el sistema de correspondencia CORI, es la División Atención al Cliente Zona 1 con 7.837 radicados, representa el 12.96% del total le siguen las otras cuatro zonas de servicio al cliente las cuales concentran el 39.32%; en total las cinco zonas de atención al cliente tienen una concentración del 52.29% del total de radicaciones del trimestre que ingresan por el aplicativo de correspondencia cori, para un total de 31.608. El restante 47.71% para un total de 28.844 radicados se distribuyen en 93 áreas resaltando Dirección Jurisdicción Coactiva con el 5.09% Dirección de Representación Judicial con el 2.68%. Se concluye que el 52.29% de las radicaciones da a entender son de tipo comercial.

2. Relación tiempo de respuesta de 1 a 15 días.

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta obtenidos en el aplicativo de correspondencia para cada una de las áreas de la empresa:

Tabla 7. Respuestas entre 1 y 15 días de termino

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Atención al Cliente Zona 1	7014	17,89%
División Atención al Cliente Zona 3	5276	13,46%
División Atención al Cliente Zona 2	5053	12,89%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Atención al Cliente Zona 5	4998	12,75%
División Atención al Cliente Zona 4	4146	10,57%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1467	3,74%
Dirección Tesorería	891	2,27%
División Servicio Acueducto Zona 2	688	1,75%
División Servicio Acueducto Zona 4	563	1,44%
División Operación Comercial Zona 5	536	1,37%
División Servicio Acueducto Zona 3	512	1,31%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	500	1,28%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	500	1,28%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	465	1,19%
Gerencia General	399	1,02%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	392	1,00%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	371	0,95%
División Operación Comercial Zona 2	342	0,87%
División Operación Comercial Zona 3	339	0,86%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	337	0,86%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	289	0,74%
Administración Correspondencia y Notificación	265	0,68%
División Operación Comercial Zona 4	247	0,63%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	231	0,59%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	212	0,54%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	205	0,52%
División Servicio Acueducto Zona 5	201	0,51%
Dirección Red Matriz Acueducto	187	0,48%
División Servicio Acueducto Zona 1	178	0,45%
División Operación Comercial Zona 1	177	0,45%
División Recuperación de Consumos	168	0,43%
Dirección Bienes Raíces	167	0,43%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	157	0,40%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	154	0,39%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	146	0,37%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	125	0,32%
Dirección Abastecimiento	104	0,27%
Dirección Gestión Compensaciones	104	0,27%
Unidad de Control Interno y Gestión	87	0,22%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Recuperación de Consumos	81	0,21%
Dirección Tributaria	71	0,18%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	63	0,16%
Dirección de Compras y Contratación	57	0,15%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	56	0,14%
Dirección Información Técnica y Geográfica	47	0,12%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	44	0,11%
Dirección Contabilidad	42	0,11%
Dirección Gestión Comunitaria	42	0,11%
Gerencia Zona 4	39	0,10%
Dirección Saneamiento Ambiental	37	0,09%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	35	0,09%
Dirección Seguridad	31	0,08%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	31	0,08%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	30	0,08%
Dirección Ingeniería Especializada	29	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	29	0,07%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	26	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	24	0,06%
Gerencia Ambiental	23	0,06%
Gerencia Zona 1	19	0,05%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	18	0,05%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	16	0,04%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	15	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	12	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	11	0,03%
Dirección Servicios Administrativos	11	0,03%
Gerencia Zona 3	10	0,03%
Gerencia de Planeamiento	9	0,02%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	7	0,02%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	6	0,02%
Dirección Servicios Técnicos	5	0,01%
Gerencia Zona 2	5	0,01%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	4	0,01%
Gerencia Zona 5	4	0,01%
Secretaria General	4	0,01%

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	4	0,01%
Dirección Servicios Electromecánica	3	0,01%
División Salud Ocupacional	3	0,01%
Dirección Salud	2	0,01%
Gerencia Jurídica	2	0,01%
Gerencia Tecnología	2	0,01%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,00%
Dirección Presupuesto	1	0,00%
Dirección Servicios de Informática	1	0,00%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1	0,00%
TOTAL, GENERAL	**39206**	100,00%

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta obtenidos en el aplicativo de correspondencia para cada una de las áreas de la empresa:

Tabla 8. Respuestas entre 16 y 30 días de termino

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	250	13,84%
Dirección Red Matriz Acueducto	180	9,97%
División Atención al Cliente Zona 4	169	9,36%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	159	8,80%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	108	5,98%
Dirección Bienes Raíces	80	4,43%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	56	3,10%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	52	2,88%
División Servicio Acueducto Zona 3	49	2,71%
División Servicio Acueducto Zona 2	47	2,60%
División Servicio Acueducto Zona 4	46	2,55%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	46	2,55%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	45	2,49%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	41	2,27%
División Servicio Acueducto Zona 1	38	2,10%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Atención al Cliente Zona 3	37	2,05%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	30	1,66%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	27	1,50%
Dirección Gestión Compensaciones	24	1,33%
Dirección Abastecimiento	21	1,16%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	21	1,16%
División Atención al Cliente Zona 5	18	1,00%
Dirección Saneamiento Ambiental	17	0,94%
Gerencia General	17	0,94%
División Recuperación de Consumos	16	0,89%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	15	0,83%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	12	0,66%
División Operación Comercial Zona 1	12	0,66%
División Servicio Acueducto Zona 5	12	0,66%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	12	0,66%
Dirección Ingeniería Especializada	11	0,61%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	11	0,61%
División Operación Comercial Zona 4	9	0,50%
División Recuperación de Consumos	9	0,50%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	9	0,50%
Dirección Tesorería	7	0,39%
División Atención al Cliente Zona 1	7	0,39%
División Atención al Cliente Zona 2	7	0,39%
Gerencia Ambiental	7	0,39%
Dirección Gestión Comunitaria	6	0,33%
Dirección Jurisdicción Coactiva	6	0,33%
Dirección de Compras y Contratación	5	0,28%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	4	0,22%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	4	0,22%
División Operación Comercial Zona 5	4	0,22%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	3	0,17%
Dirección Servicios Electromecánica	3	0,17%
Dirección Servicios Técnicos	3	0,17%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	3	0,17%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	0,17%
Gerencia Zona 4	3	0,17%

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Unidad de Control Interno y Gestión	3	0,17%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	0,11%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	0,11%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,06%
Dirección Contabilidad	1	0,06%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,06%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,06%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	0,06%
Dirección Salud	1	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	1	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	0,06%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,06%
Dirección Tributaria	1	0,06%
División Operación Comercial Zona 2	1	0,06%
División Operación Comercial Zona 3	1	0,06%
Gerencia de Planeamiento	1	0,06%
Gerencia Tecnología	1	0,06%
Gerencia Zona 2	1	0,06%
Gerencia Zona 5	1	0,06%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1	0,06%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	0,06%
TOTAL, GENERAL	**1806**	100,00%

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

4. Relación tiempo de respuesta de 31 a 60 días.

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta obtenidos en el aplicativo de correspondencia para cada una de las áreas de la empresa:

Tabla 9. Respuestas entre 31 y 60 días de termino

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Dirección Bienes Raíces	26	17,93%
Dirección Red Matriz Acueducto	18	12,41%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	14	9,66%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	12	8,28%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	11	7,59%
Dirección Abastecimiento	9	6,21%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	7	4,83%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	5	3,45%
Dirección Gestión Compensaciones	5	3,45%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	2,76%
Dirección Contabilidad	3	2,07%
Dirección Saneamiento Ambiental	3	2,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	3	2,07%
Gerencia General	3	2,07%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	2	1,38%
División Servicio Acueducto Zona 4	2	1,38%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	1,38%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	2	1,38%
Dirección Gestión Comunitaria	1	0,69%
Dirección Salud	1	0,69%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	1	0,69%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	1	0,69%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,69%
División Adquisición Predial	1	0,69%
División Atención al Cliente Zona 3	1	0,69%
División Servicio Acueducto Zona 2	1	0,69%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,69%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	0,69%
Gerencia Ambiental	1	0,69%
Gerencia de Planeamiento	1	0,69%
Gerencia Zona 4	1	0,69%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,69%
TOTAL, GENERAL	**145**	100,00%

Fuente: Oficina Notificación y Correspondencia.

INFORME

CONCLUSIONES

Después de la validación del Primer trimestre 2025, se resume que ingresaron 60.452 radicados por el sistema de correspondencia CORI, de estos se identificaron 41.157 respuestas haciendo su respectivo cruce con la entrada, equivalente al 68.08%, 1 puntos superior al trimestre último del año 2024, aún falta esperar que se finalicen los términos para dar respuesta que vencen el 22 de abril 2025 y así elevar el indicador del cruce entradas vs salidas. Los 19.295 radicados sin respuesta se resumen así: Informativos 4.423, informativos SSPD 3.239 que refieren a los acuses de expedientes recibidos por el ente de control, 11.633 sin salida con 3.832 en términos hasta el 22 de abril y 7.801 radicados sin poder enlazar la salida respectiva.

Cabe resaltar que no es posible identificar plenamente la totalidad de las radicaciones con su salida ya que por los diversos canales que la EAAB-ESP administra, no es posible generar un número de radicado CORI (sistema de correspondencia de la empresa) que permita realizar una traza definitiva.

Para poder identificar las entradas vs salidas, la EAAB-ESP llevó a cabo una actualización en el sistema de correspondencia CORI en cabeza de la Dirección de Servicios Administrativos que logra identificar la salida cuando esta se genera cerrando la respectiva entrada. Para este ejercicio del primer trimestre 2025, se logró identificar de forma directa el 68.08% con expectativa de cerrar las fechas en términos y alcanzar sobre el 70%. A futuro, para obtener un mejor indicador de conocimiento Entrada VS Salida es indispensable que las áreas generadoras de las diferentes respuestas siempre enlacen en CORI una con otra al momento de generar la salida y por otro lado se puede informar a los correos fbonilla@acueducto.com.co E ireyes@acueducto.com.co en plantilla Excel la entrada con la salida, si la entrada no debe llevar salida se hace un comentario como informativo, invitación entre otros y se harán los cruces respectivamente.

Sin embargo, para lograr identificar esos vacíos que quedan al elaborar este informe se desarrolló en CORI el botón en la entrada pestaña respuesta que resalta si es informativo o no, de esta manera se logra disminuir los faltantes que quedan de cada informe.

Para mejorar resultados del enlace entrada vs salida la EAAB-ESP se dejó en cabeza de la Gerencia de Tecnología un desarrollo que permita a futuro tener un pleno conocimiento de todas la radicaciones que se generan por los diversos canales de información, motivo por el cual el DITG se encuentra ensamblando un sistema denominado SGDEA por intermedio de firma contratista Linktic, en espera de obtener un programa adecuado a las necesidades de la empresa.

INFORME

La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa expidió la circular **N° 1410001-2019-58 del 16 de septiembre de 2019** en el cual establece: "***Uso de aplicativo CORI para el envío de la correspondencia externa generada en la EAAB-ESP***"; indicando los lineamientos que deben seguir las áreas para uso adecuado y correcto del aplicativo interno de correspondencia y de igual forma la importancia del cierre de las entradas en el mismo.

Igualmente, con la elaboración de este informe se remitirá al interior de la EAAB-ESP en informativo la base de radicados de entrada pendientes de generar respuesta con el fin de alertar a las diferentes áreas de la empresa.

Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export en Excel del sistema de correspondencia CORI, ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener toda la información reposada en un solo portal. Sin embargo, se da buen tratamiento y obtención de resultados con margen de error pero que permite dar cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

IVAN FERNANDO REYES AVILA

Firmado por IVAN FERNANDO REYES AVILA
el 09/04/2025 a las 09:17:55 COT

Elaboró **Iván Fernando Reyes Ávila**
Cargo: Tecnólogo Administrativo-DSA
Registros: 37036418

Firmado por MARIA YOLANDA TORRES NUMPAQUE
el 08/04/2025 a las 20:03:40 COT

Reviso: **María Yolanda Torres Numpaque**
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37000560

Firmado por JOSE GUILLERMO DEL RIO BAENA
el 09/04/2025 a las 09:39:17 COT

Aprobado por: **José Guillermo Del Rio Baena**
Cargo: Director de Servicios Administrativos
Registro: 38004633

Anexos: Excel 1 trimestre entradas cori 2025.xlsx