

INFORME
**Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública
EAAB-ESP**
**Aplicativo de correspondencia CORI Segundo trimestre Año
2021
(Abril a Junio)**

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 EAB – ESP:

Se realiza el envío del informe de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano segundo trimestre 2021 correspondiente al corte del 01 de Abril al 30 de Junio del 2021 con un total de entradas de 50.687, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	50.687
Traslados a Otra Institución	1.235
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 101.693 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 50.687 entradas se identificaron 33.885 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia 1.235 se les da traslado por competencia 7.744 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley y 7.823 no es posible identificar la respectiva entrada vs salida.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
ABRIL	1	2.655	16.752
MAYO	1	2.308	17.352
JUNIO	1	2.831	16.583
Total de Entradas			50.687

INFORME

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

En el archivo adjunto del Excel (PAAC segundo trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 2021
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas Vs Salidas
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas 2021 por el campo asunto (filtrar texto traslado 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 uno de los centros de costos:

AREA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL/AREA	%
División Atención al Cliente Zona 1	2791	2949	2680	8420	16,612%
División Atención al Cliente Zona 3	2505	2449	2027	6981	13,773%
División Atención al Cliente Zona 2	2080	1932	1875	5887	11,614%
División Atención al Cliente Zona 5	2052	1865	1800	5717	11,279%
División Atención al Cliente Zona 4	1541	1807	1571	4919	9,705%
Dirección Jurisdicción Coactiva	432	546	499	1477	2,914%
Dirección Red Matriz Acueducto	391	386	482	1259	2,484%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	383	480	321	1184	2,336%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	213	248	293	754	1,488%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	215	257	267	739	1,458%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	183	243	249	675	1,332%
Dirección Abastecimiento	188	207	240	635	1,253%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	192	240	190	622	1,227%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	173	209	223	605	1,194%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	163	182	204	549	1,083%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	183	184	179	546	1,077%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	68	160	269	497	0,981%
Dirección Tesorería	190	153	151	494	0,975%
Gerencia General	90	207	191	488	0,963%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	137	186	156	479	0,945%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	150	126	152	428	0,844%
División Operación Comercial Zona 5	119	132	153	404	0,797%

INFORME

División Servicio Acueducto Zona 4	127	125	140	392	0,773%
División Servicio Acueducto Zona 2	191	119	72	382	0,754%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	136	118	123	377	0,744%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	131	125	103	359	0,708%
División Operación Comercial Zona 2	86	115	121	322	0,635%
Dirección Bienes Raíces	100	88	129	317	0,625%
División Operación Comercial Zona 3	86	131	96	313	0,618%
División Operación Comercial Zona 4	105	100	108	313	0,618%
Dirección Gestión Compensaciones	113	97	94	304	0,600%
Dirección Saneamiento Ambiental	87	85	115	287	0,566%
División Operación Comercial Zona 1	92	104	91	287	0,566%
Administración Correspondencia y Notificación	99	82	97	278	0,548%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	75	87	116	278	0,548%
División Servicio Acueducto Zona 5	87	89	92	268	0,529%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	67	91	68	226	0,446%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	37	58	90	185	0,365%
División Servicio Acueducto Zona 1	59	52	70	181	0,357%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	71	49	56	176	0,347%
División Servicio Acueducto Zona 3	45	56	54	155	0,306%
Gerencia Zona 1	21	24	51	96	0,189%
Unidad de Control Interno y Gestión	39	17	39	95	0,187%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	36	24	31	91	0,180%
Dirección de Compras y Contratación	39	27	20	86	0,170%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	37	17	29	83	0,164%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	26	29	23	78	0,154%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	19	26	28	73	0,144%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	19	30	23	72	0,142%
Dirección Salud	10	4	53	67	0,132%
Gerencia Ambiental	27	13	24	64	0,126%
Dirección Servicios Administrativos	16	21	22	59	0,116%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	15	15	18	48	0,095%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	17	11	16	44	0,087%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	16	13	9	38	0,075%
Gerencia de Planeamiento	8	18	12	38	0,075%
Gerencia Zona 3	11	10	16	37	0,073%
Gerencia Zona 4	10	8	17	35	0,069%
Dirección Ingeniería Especializada	13	10	9	32	0,063%
Dirección Información Técnica y Geográfica	9	11	9	29	0,057%

INFORME

Dirección Tributaria	17	8	3	28	0,055%
Secretaria General	10	12	6	28	0,055%
Dirección Contabilidad	12	5	8	25	0,049%
Gerencia Zona 5	6	7	12	25	0,049%
Dirección Servicios Electromecánica	9	8	7	24	0,047%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	6	2	15	23	0,045%
División Salud Ocupacional	6	4	12	22	0,043%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	5	11	22	0,043%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	11	5	21	0,041%
Gerencia Zona 2	4	5	11	20	0,039%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	5	4	5	14	0,028%
Dirección Gestión Comunitaria	5	3	5	13	0,026%
Dirección Servicios de Informática	2	2	7	11	0,022%
Gerencia Tecnología	2	6	3	11	0,022%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	10			10	0,020%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	3	6	1	10	0,020%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	6	2		8	0,016%
Dirección Servicios Técnicos	2	4	2	8	0,016%
Dirección Desarrollo Organizacional	4	1	2	7	0,014%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	5	6	0,012%
Gerencia Jurídica	1	4	1	6	0,012%
Dirección de Seguros	1	2	2	5	0,010%
Dirección Análisis de Riesgos financieros	1	1	2	4	0,008%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	3			3	0,006%
Dirección Seguridad	2		1	3	0,006%
Dirección Activos Fijos	2			2	0,004%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1			1	0,002%
Dirección Presupuesto			1	1	0,002%
Entes de Control - GRI		1		1	0,002%
Gerencia Financiera		1		1	0,002%
TOTAL	16752	17352	16583	50687	100%

INFORME

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 uno de los centros de costos:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	85	60	79	224
Dirección Abastecimiento	4	11	12	27
Dirección Bienes Raíces	6	14	5	25
Dirección Contabilidad		1		1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	34	31	68
Dirección Gestión Compensaciones	5	6	4	15
Dirección Gestión Comunitaria		2	1	3
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones		5		5
Dirección Información Técnica y Geográfica		3		3
Dirección Ingeniería Especializada	3	2	9	14
Dirección Jurisdicción Coactiva	178	367	386	931
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	8	9	12	29
Dirección Red Matriz Acueducto	30	38	27	95
Dirección Red Troncal Alcantarillado	1	9	12	22
Dirección Salud			29	29
Dirección Saneamiento Ambiental	12	2	13	27
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1		3	5	8
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	62	156	127	345
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3		1	1	2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	5	20	20	45
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	4	4	10
Dirección Servicio Comercial Zona 1		2	1	3
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	23	8	35
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	4	2	7
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1	9	4	14
Dirección Servicio Comercial Zona 5		3		3
Dirección Servicios Administrativos	1	3		4
Dirección Servicios de Informática		1		1
Dirección Tesorería	55	139	88	282
Dirección Tributaria	9	5	4	18
Dirección Unidad Apoyo Comercial	24	30	30	84
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	47	67	75	189
División Atención al Cliente Zona 1	1511	2491	2772	6774

INFORME

División Atención al Cliente Zona 2	1050	1980	1661	4691
División Atención al Cliente Zona 3	1066	2759	2104	5929
División Atención al Cliente Zona 4	584	1863	1535	3982
División Atención al Cliente Zona 5	1001	1852	1581	4434
División Operación Comercial Zona 1	59	104	96	259
División Operación Comercial Zona 2	50	83	62	195
División Operación Comercial Zona 3	41	97	99	237
División Operación Comercial Zona 4	11	22	69	102
División Operación Comercial Zona 5	43	104	154	301
División Salud Ocupacional	2		1	3
División Servicio Acueducto Zona 1	19	36	29	84
División Servicio Acueducto Zona 2	95	107	60	262
División Servicio Acueducto Zona 3	38	73	59	170
División Servicio Acueducto Zona 4	52	111	65	228
División Servicio Acueducto Zona 5	25	107	55	187
División Servicio Alcantarillado Zona 1	101	175	206	482
División Servicio Alcantarillado Zona 2	14	14	27	55
División Servicio Alcantarillado Zona 3	40	103	79	222
División Servicio Alcantarillado Zona 4	81	99	129	309
División Servicio Alcantarillado Zona 5	47	103	88	238
Gerencia Ambiental	8	13	2	23
Gerencia Corporativa Gestión Humana	4	4	3	11
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	10	12	28
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	25	31	29	85
Gerencia de Planeamiento		2	5	7
Gerencia Financiera	1	1	1	3
Gerencia General	4	6	1	11
Gerencia Zona 1	1	5	1	7
Gerencia Zona 2	46	2	3	51
Gerencia Zona 3	7	5	4	16
Gerencia Zona 4	2	1	2	5
Gerencia Zona 5	1			1
Secretaria General	1	3	1	5
Unidad de Control Interno y Gestión	1	1		2
Urbanizadores y Constructores Zona 1	57	103	82	242
Urbanizadores y Constructores Zona 2	4	1		5
Urbanizadores y Constructores Zona 3	70	101	99	270
Urbanizadores y Constructores Zona 4	37	74	47	158
Urbanizadores y Constructores Zona 5	52	123	78	253

INFORME

#N/A	9	19	10	38
Total general	6812	13821	12300	32933

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 uno de los centros de costos:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación		1	2	3
Dirección Abastecimiento		5	2	7
Dirección Bienes Raíces	1	3	4	8
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	2	17	17	36
Dirección Gestión Compensaciones		6	5	11
Dirección Información Técnica y Geográfica		1	1	2
Dirección Ingeniería Especializada			1	1
Dirección Jurisdicción Coactiva			58	58
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida			1	1
Dirección Red Matriz Acueducto	3	3	14	20
Dirección Red Troncal Alcantarillado		3	1	4
Dirección Saneamiento Ambiental		5	7	12
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1			1	1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2			7	7
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4		8	10	18
Dirección Servicio Comercial Zona 2		1		1
Dirección Servicio Comercial Zona 4			1	1
Dirección Servicios Administrativos		1		1
Dirección Tesorería		8	19	27
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	5	7	13
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente		21	19	40
División Atención al Cliente Zona 1	2	5	16	23
División Atención al Cliente Zona 2		7	113	120
División Atención al Cliente Zona 3		5	40	45
División Atención al Cliente Zona 4		2	76	78
División Atención al Cliente Zona 5			22	22
División Operación Comercial Zona 2		1	6	7
División Operación Comercial Zona 3			4	4
División Operación Comercial Zona 4			7	7

INFORME

División Operación Comercial Zona 5		8	8
División Servicio Acueducto Zona 1		5	21
División Servicio Acueducto Zona 2		11	7
División Servicio Acueducto Zona 3		2	4
División Servicio Acueducto Zona 4		1	13
División Servicio Acueducto Zona 5			5
División Servicio Alcantarillado Zona 1		1	7
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1		1
División Servicio Alcantarillado Zona 3			22
División Servicio Alcantarillado Zona 4		6	29
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1	8	60
Gerencia Ambiental		4	4
Gerencia Corporativa Gestión Humana		1	1
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo			1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente		1	1
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	7	9
Gerencia de Planeamiento			1
Gerencia Zona 1			1
Gerencia Zona 2			1
Gerencia Zona 4			1
Secretaria General			1
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1	2	13
Urbanizadores y Constructores Zona 3			12
Urbanizadores y Constructores Zona 4			6
Urbanizadores y Constructores Zona 5		2	18
#N/A		3	4
Total general	13	162	706

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 uno de los centros de costos:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Abastecimiento		6	6
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	2	5	7
Dirección Gestión Compensaciones		1	1
Dirección Red Matriz Acueducto	1	4	5
Dirección Red Troncal Alcantarillado	1		1

INFORME

Dirección Saneamiento Ambiental	1	1	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	1	1	
Dirección Unidad Apoyo Comercial	3	2	5
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	2	8	10
División Atención al Cliente Zona 3	1	1	
División Servicio Acueducto Zona 1	2	2	
División Servicio Acueducto Zona 2	3	3	
División Servicio Acueducto Zona 4	1	1	
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1		1
División Servicio Alcantarillado Zona 3		2	2
División Servicio Alcantarillado Zona 4	1	10	11
Gerencia Ambiental	1	1	
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	1	
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3	3	
Secretaria General	1	1	
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1	1	
Total general	11	54	65

CONCLUSIONES

Después de la validación Segundo Trimestre 2021 se encuentran en proceso de términos 7.744 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de Salida) con plazo máximo al 22 de Julio de 2021, se logro identificar 33.885 Entradas con su respectiva salida (respuesta), en otros eventos se genera una salida para varias Entradas.

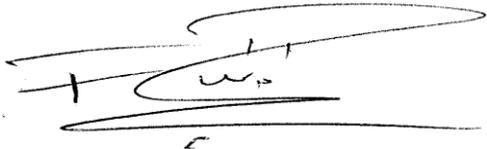
Cabe resaltar que no es posible identificar plenamente la totalidad de las radicaciones con su salida ya que por los diversos canales que la EAAB-ESP administra, no es posible generar un numero de radicado CORI (sistema de correspondencia de la empresa) que permita realizar una traza definitiva.

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.

Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export(descarga) en Excel del sistema de correspondencia ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener

INFORME

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.



Elaboró Ivan Fernando Reyes
Cargo: Tecnólogo Administrativo-DSA
Registros: 37036418



VoBo Orlando Alvarado Mancera
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37000560