

INFORME
**Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública
EAAB-ESP**
**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2020
(Enero 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 2020 correspondiente al corte del **01 de Enero al 30 de Junio del 2020** con un total de entradas de **81.163**, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	81.163
Traslados a Otra Institución	2.016
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 145.371 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 81.163 entradas se dio trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia a 69.262 de las cuales 11.397 entradas se les dio respuesta con más de una salida o se realizó el cierre de una salida con más de una entrada y se obtuvo un total de 57.865 registros.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DÍA MÁXIMO DE	Total de Radicación Entrada
ENERO	1	167	11.496
FEBRERO	1	140	11.126
MARZO	1	115	9.335
ABRIL	1	81	9.764
MAYO	1	50	15.737
JUNIO	1	29	11804
Total de Entradas			69.262

INFORME

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 Septiembre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 2020
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas Vs Salidas
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas 2020 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:

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	6	8	11	106	198	183	512
Aguas de Bogotá	1	2					3
Certificaciones	4	3	2	1	1		11
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1				1
Dirección Abastecimiento	6	28	26	15	12	2	89
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1					1
Dirección Bienes Raíces	76	106	43	14	25	18	282
Dirección Contabilidad	4	5	2				11
Dirección de Compras y Contratación	1	3	1	2	3		10
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	16	30	41	24	23	17	151
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	10	36	12	15	20	12	105
Dirección Gestión Compensaciones	32	40	46	7	17	15	157
Dirección Gestión Comunitaria		9	4	1			14
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	5	1	1	1	1	10
Dirección Ingeniería Especializada		4	8	1	1		14
Dirección Jurisdicción Coactiva	467	420	304	194	224	161	1.770
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1	10	18	5	6	2	42
Dirección Presupuesto				2			2
Dirección Red Matriz Acueducto	82	92	36	5	22	15	252
Dirección Red Troncal Alcantarillado	11	33	34	10	7	12	107
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	4	4	1		1	4	14
Dirección Salud	1	1	2	1			5
Dirección Saneamiento Ambiental	12	43	53	55	45	16	224
Dirección Seguridad		1		1	2	1	5
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	57	20	13	2	2	3	97
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	61	72	74	21	7	12	247
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	52	23	2	5	6	97
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	79	117	91	26	28	15	356
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	6	3	2	2	3	18
Dirección Servicio Comercial Zona 1	8	5	6	3	4		26
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	2	6	7	2	1	23
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	3	8	2	3	9	28
Dirección Servicio Comercial Zona 4	15	11	11	6	7	3	53
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		3	2	2		9
Dirección Servicios Administrativos		13	12	3	7	3	38
Dirección Servicios de Informática				1	1		2

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2					2
Dirección Tesorería	32	39	40	148	236	35	530
Dirección Tributaria	5	11	14	4	9	9	52
Dirección Unidad Apoyo Comercial	13	64	43	69	67	49	305
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	114	127	98	58	60	35	492
División Atención al Cliente Zona 5		1					1
División Atención al Cliente Zona 1		2					2
División Atención al Cliente Zona 1	1.759	1.608	1.440	1.839	2.816	2.568	12.030
División Atención al Cliente Zona 2	1.900	1.530	1.239	1.838	3.133	2.295	11.935
División Atención al Cliente Zona 3	2.151	1.650	1.468	1.671	2.968	2.364	12.272
División Atención al Cliente Zona 4	1.306	1.221	1.085	1.366	1.957	1.265	8.200
División Atención al Cliente Zona 5	1.399	1.391	1.163	1.417	2.446	1.711	9.527
División Operación Comercial Zona 1	118	111	123	96	106	69	623
División Operación Comercial Zona 2	90	86	70	69	74	57	446
División Operación Comercial Zona 3	126	132	73	10	68	71	480
División Operación Comercial Zona 4	17	12	10	13	12	13	77
División Operación Comercial Zona 5	39	10	36	15	12	18	130
División Salud Ocupacional		2		1			3
División Servicio Acueducto Zona 1	41	76	64	27	41	11	260
División Servicio Acueducto Zona 2	57	104	99	35	59	26	380
División Servicio Acueducto Zona 3	43	54	43	21	40	24	225
División Servicio Acueducto Zona 4	56	122	96	34	64	38	410
División Servicio Acueducto Zona 5	34	47	35	11	19	25	171
División Servicio Alcantarillado Zona 1	166	288	181	68	99	80	882
División Servicio Alcantarillado Zona 2	102	112	126	40	56	48	484
División Servicio Alcantarillado Zona 3	71	89	105	42	45	47	399
División Servicio Alcantarillado Zona 4	151	168	114	48	64	43	588
División Servicio Alcantarillado Zona 5	121	77	60	25	40	13	336
Entes de Control - GRI	12	8		7			27
Gerencia Ambiental	1	2	2	3	2	5	15
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	7	3	1			16
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	1	1	3	1	7
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	3	3	18	6	1	37
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	12	11	31	13	28	19	114
Gerencia de Planeamiento	1	3	2	2	1		9
Gerencia Financiera			1				1
Gerencia General	55	89	62	63	91	80	440
Gerencia Jurídica	1						1
Gerencia Tecnología	3	1	3		1	1	9
Gerencia Zona 1	10	8	10	2	6	5	41
Gerencia Zona 2	3	2	2	1	3		11
Gerencia Zona 3	11	15	5	3	2		36
Gerencia Zona 4	5	1	11	2	4	2	25
Notificaciones DAC						3	3
Planta de Tratamiento Tibitoc	1		2		3		6
Requerimientos Funcionales		9					9
Servicio Comercial Aseo Z1		5			13	4	22
Servicio Comercial Aseo Z2	1	7	2	2	39	19	70
Servicio Comercial Aseo Z3	3	1		6	20	32	62
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1	3	4	12	3	25
Unidad de Control Interno y Gestión	4	18	27	9	4	4	66
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1	1		1			3
Urbanizadores y Constructores Zona 1	103	161	94	28	71	58	515
Urbanizadores y Constructores Zona 2	87	121	107	22	41	22	400
Urbanizadores y Constructores Zona 3	123	144	95	23	83	57	525
Urbanizadores y Constructores Zona 4	53	56	48	8	37	13	215

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urbanizadores y Constructores Zona 5	106	130	100	43	98	47	524
Total de Entradas	11.496	11.126	9.335	9.764	15.737	11.804	69.262

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:

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	5	8	10	103	195	181	502
Aguas de Bogotá		1					1
Certificaciones	2	3	1				6
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1				1
Dirección Abastecimiento		12	22	2	10	1	47
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1					1
Dirección Bienes Raíces	30	43	22	7	18	15	135
Dirección Contabilidad			2				2
Dirección de Compras y Contratación					2		2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		6	9	12	14	14	55
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1			5	9	5	20
Dirección Gestión Compensaciones	28	20	18	4	15	15	100
Dirección Gestión Comunitaria		6	3	1			10
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	2	1			1	5
Dirección Ingeniería Especializada					1		1
Dirección Jurisdicción Coactiva	362	303	180	140	158	83	1.226
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		7	11	4	5	2	29
Dirección Red Matriz Acueducto	42	48	12	3	15	12	132
Dirección Red Troncal Alcantarillado		11	16	6	5	11	49
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa		4	1		1	4	10
Dirección Salud			2				2
Dirección Saneamiento Ambiental		9	5	31	17	9	71
Dirección Seguridad		1			2		3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	16	11	6		1	1	35
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	17	13	15	15	3	11	74
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	4	21	14		2	6	47
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	41	55	51	18	21	11	197
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	2	2	1	2	3	12
Dirección Servicio Comercial Zona 1	5	3	4	1	3		16
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	1	3	5	1	1	14
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	1	8	1	3	8	24
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5	4	2	4	3	3	21
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		2	2	2		8
Dirección Servicios Administrativos		10	10	1	5	3	29
Dirección Servicios de Informática				1	1		2
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2					2

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Tesorería	18	20	17	25	9	8	97
Dirección Tributaria	1	9	7	2	8	5	32
Dirección Unidad Apoyo Comercial	7	47	24	46	56	46	226
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	60	71	32	30	39	33	265
División Atención al Cliente Zona 5		1					1
División Atención al Cliente Zona 1		1					1
División Atención al Cliente Zona 1	1.510	1.262	1.266	1.795	2.593	2.172	10.598
División Atención al Cliente Zona 2	1.629	1.349	1.066	1.793	2.849	1.987	10.673
División Atención al Cliente Zona 3	1.276	967	925	1.357	2.220	1.926	8.671
División Atención al Cliente Zona 4	861	742	582	1.170	1.636	1.029	6.020
División Atención al Cliente Zona 5	1.059	928	757	1.144	1.798	947	6.633
División Operación Comercial Zona 1	106	90	106	88	101	69	560
División Operación Comercial Zona 2	68	80	61	64	71	57	401
División Operación Comercial Zona 3	113	125	46	6	55	64	409
División Operación Comercial Zona 4	12	4	4	8	8	8	44
División Operación Comercial Zona 5	32	7	25	10	4	14	92
División Salud Ocupacional		1		1			2
División Servicio Acueducto Zona 1	5	7	11	17	17	6	63
División Servicio Acueducto Zona 2	25	52	23	32	51	21	204
División Servicio Acueducto Zona 3	24	32	30	20	34	21	161
División Servicio Acueducto Zona 4	33	66	64	32	39	24	258
División Servicio Acueducto Zona 5	20	26	30	10	15	23	124
División Servicio Alcantarillado Zona 1	125	217	149	62	85	78	716
División Servicio Alcantarillado Zona 2	44	49	58	36	44	47	278
División Servicio Alcantarillado Zona 3	29	35	51	41	35	46	237
División Servicio Alcantarillado Zona 4	91	65	82	41	47	35	361
División Servicio Alcantarillado Zona 5	60	45	35	14	15	6	175
Entes de Control - GRI	9	8		6			23
Gerencia Ambiental		1	1	1	2	5	10
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	3	2	1			11
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo				1	1	1	3
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	2	3	14	5	1	26
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3	6	2	7	15	17	50
Gerencia de Planeamiento		2					2
Gerencia General	30	55	49	50	74	64	322
Gerencia Jurídica	1						1
Gerencia Tecnología						1	1
Gerencia Zona 1	4	3	7	1	4	4	23
Gerencia Zona 2	2	2	1		3		8
Gerencia Zona 3	3	10	4	2	1		20
Gerencia Zona 4	3	1	6	2	4	2	18
Notificaciones DAC						3	3
Planta de Tratamiento Tibitoc			2		1		3
Requerimientos Funcionales		9					9
Servicio Comercial Aseo Z1		4			9	4	17
Servicio Comercial Aseo Z2	1	5	2	2	37	19	66
Servicio Comercial Aseo Z3	2	1		4	20	30	57
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1		4	4	1	12
Unidad de Control Interno y Gestión	4	14	25	7	4	4	58

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1						1
Urbanizadores y Constructores Zona 1	82	128	79	18	47	44	398
Urbanizadores y Constructores Zona 2	69	84	83	20	27	18	301
Urbanizadores y Constructores Zona 3	96	120	71	15	45	43	390
Urbanizadores y Constructores Zona 4	30	36	28	6	26	8	134
Urbanizadores y Constructores Zona 5	66	60	58	12	48	31	275
Total Entradas	8.191	7.461	6.307	8.384	12.720	9.372	52.435

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:

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	1			3	2	2	8
Aguas de Bogotá	1						1
Certificaciones	2			1	1		4
Dirección Abastecimiento		14	4	2		1	21
Dirección Bienes Raíces	35	49	11	5	6	3	109
Dirección Contabilidad		4					4
Dirección de Compras y Contratación	1	2	1		1		5
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	3	8	7	8	3	30
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		10	3	6	9	7	35
Dirección Gestión Compensaciones	4	14	18	2	2		40
Dirección Gestión Comunitaria		3	1				4
Dirección Información Técnica y Geográfica		3		1	1		5
Dirección Ingeniería Especializada		3	4	1			8
Dirección Jurisdicción Coactiva	101	117	120	53	66	78	535
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		2	6				8
Dirección Presupuesto				2			2
Dirección Red Matriz Acueducto	28	33	10	2	5	3	81
Dirección Red Troncal Alcantarillado		16	12	2	2	1	33
Dirección Salud		1					1
Dirección Saneamiento Ambiental	1	22	32	16	21	7	99
Dirección Seguridad				1		1	2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	34	7	3	2	1	2	49
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	34	52	40	4	4	1	135
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	5	28	8	2	3		46
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	35	59	36	8	7	4	149
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		2	1	1			4
Dirección Servicio Comercial Zona 1	3	2	2	2	1		10
Dirección Servicio Comercial Zona 2	2	1	1	2	1		7
Dirección Servicio Comercial Zona 3		2		1		1	4
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	7	9	2	3		30
Dirección Servicio Comercial Zona 5			1				1

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Dirección Servicios Administrativos		2		1	2		5
Dirección Tesorería	14	19	22	122	220	27	424
Dirección Tributaria	1	1	3	1	1	4	11
Dirección Unidad Apoyo Comercial	5	16	15	19	11	3	69
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	29	30	19	13	16	2	109
División Atención al Cliente Zona 1		1					1
División Atención al Cliente Zona 1	237	310	153	37	223	396	1.356
División Atención al Cliente Zona 2	260	167	108	43	281	308	1.167
División Atención al Cliente Zona 3	794	618	456	296	741	438	3.343
División Atención al Cliente Zona 4	414	449	419	180	318	236	2.016
División Atención al Cliente Zona 5	289	378	328	269	646	764	2.674
División Operación Comercial Zona 1	11	20	13	7	5		56
División Operación Comercial Zona 2	20	6	8	5	3		42
División Operación Comercial Zona 3	11	7	26	4	13	7	68
División Operación Comercial Zona 4	5	8	5	5	4	5	32
División Operación Comercial Zona 5	7	3	9	5	8	4	36
División Servicio Acueducto Zona 1	21	59	37	10	23	5	155
División Servicio Acueducto Zona 2	29	51	60	3	7	5	155
División Servicio Acueducto Zona 3	16	19	13	1	5	3	57
División Servicio Acueducto Zona 4	23	47	32	2	22	14	140
División Servicio Acueducto Zona 5	13	21	5	1	4	2	46
División Servicio Alcantarillado Zona 1	34	56	31	6	14	2	143
División Servicio Alcantarillado Zona 2	57	60	62	3	11	1	194
División Servicio Alcantarillado Zona 3	39	52	52	1	10	1	155
División Servicio Alcantarillado Zona 4	49	95	32	7	16	8	207
División Servicio Alcantarillado Zona 5	53	31	25	6	25	7	147
Entes de Control - GRI	2			1			3
Gerencia Ambiental	1	1	1	2			5
Gerencia Corporativa Gestión Humana		4	1				5
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	1		2		4
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	1		4	1		9
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	4	8	4	12	2	32
Gerencia de Planeamiento		1		2	1		4
Gerencia General	18	22	10	11	17	16	94
Gerencia Tecnología	3		1		1		5
Gerencia Zona 1	5	5	3	1	2	1	17
Gerencia Zona 2	1		1	1			3
Gerencia Zona 3	7	4	1	1	1		14
Gerencia Zona 4	2		2				4
Servicio Comercial Aseo Z1		1			4		5
Servicio Comercial Aseo Z2		2			2		4
Servicio Comercial Aseo Z3	1			2		2	5
Servicio Comercial Aseo Z4			3		8	2	13
Unidad de Control Interno y Gestión		4	2	2			8
Unidad de Investigaciones Disciplinarias		1		1			2
Urbanizadores y Constructores Zona 1	19	32	15	10	22	14	112
Urbanizadores y Constructores Zona 2	17	35	22	2	14	4	94
Urbanizadores y Constructores Zona 3	24	23	21	7	37	14	126
Urbanizadores y Constructores Zona 4	23	18	16	2	11	5	75

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urbanizadores y Constructores Zona 5	39	70	42	29	48	16	244
Total Entradas	2.895	3.211	2.414	1.257	2.956	2.432	15.165

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:

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación					1	1
Certificaciones			1			1
Dirección Abastecimiento	4	2		10	2	18
Dirección Bienes Raíces	9	11	6	2	1	29
Dirección Contabilidad	4	1				5
Dirección de Compras y Contratación		1		2		3
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	5	12	4	1	26
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	11	6	3	2	25
Dirección Gestión Compensaciones		3	5	1		9
Dirección Ingeniería Especializada			1			1
Dirección Jurisdicción Coactiva	2		4	1		7
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		1			1	2
Dirección Red Matriz Acueducto	6	9	9		2	26
Dirección Red Troncal Alcantarillado	2	6	3	2		13
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2					2
Dirección Salud	1			1		2
Dirección Saneamiento Ambiental	8	9	14	4	7	42
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	5	1	4			10
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	6	6	15	2		29
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3		2	1			3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	3	2	2			7
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1				1
Dirección Servicio Comercial Zona 2			2			2
Dirección Servicio Comercial Zona 4					1	1
Dirección Servicios Administrativos		1	2	1		4
Dirección Tesorería			1	1	7	9
Dirección Tributaria	2	1	4			7
Dirección Unidad Apoyo Comercial		1	2	3		6
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	16	13	22	14	5	70
División Atención al Cliente Zona 1	10	23	15	7		55
División Atención al Cliente Zona 2	6	10	60	2	3	81
División Atención al Cliente Zona 3	72	56	71	16	7	222
División Atención al Cliente Zona 4	26	27	75	14	3	145
División Atención al Cliente Zona 5	48	61	58	4	2	173
División Operación Comercial Zona 1		1	2	1		4

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
División Operación Comercial Zona 2	1		1			2
División Operación Comercial Zona 3	1					1
División Operación Comercial Zona 4			1			1
División Operación Comercial Zona 5			2			2
División Salud Ocupacional		1				1
División Servicio Acueducto Zona 1	11	4	15		1	31
División Servicio Acueducto Zona 2	2	1	15		1	19
División Servicio Acueducto Zona 3	3	1			1	5
División Servicio Acueducto Zona 4		5			3	8
División Servicio Acueducto Zona 5	1					1
División Servicio Alcantarillado Zona 1	4	6	1			11
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	2	5	1	1	10
División Servicio Alcantarillado Zona 3	3	2	2			7
División Servicio Alcantarillado Zona 4	6	4			1	11
División Servicio Alcantarillado Zona 5	7	1		5		13
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2					2
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	4	1	17	2	1	25
Gerencia de Planeamiento	1					1
Gerencia Financiera			1			1
Gerencia General	6	11	1	1		19
Gerencia Tecnología		1	2			3
Gerencia Zona 1	1					1
Gerencia Zona 3	1	1				2
Gerencia Zona 4			3			3
Planta de Tratamiento Tibitoc	1				2	3
Urbanizadores y Constructores Zona 1	2				2	4
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	2	2			5
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	1	3	1	1	9
Urbanizadores y Constructores Zona 4			4			4
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1			2	2	5
Total Entradas	302	309	472	107	61	1.251

5. Relación tiempo de respuesta de 60 días en adelante.

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta obtenidos en el aplicativo de correspondencia para cada uno de los centros de costos:

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación			1		1
Aguas de Bogotá		1			1
Dirección Abastecimiento	2			1	3
Dirección Bienes Raíces	2	3	4		9
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	11	16	12	1	40

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	15	3	1	25
Dirección Gestión Compensaciones		3	5		8
Dirección Ingeniería Especializada		1	3		4
Dirección Jurisdicción Coactiva	2				2
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1		1	1	3
Dirección Red Matriz Acueducto	6	2	5		13
Dirección Red Troncal Alcantarillado	9		3		12
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2				2
Dirección Saneamiento Ambiental	3	3	2	4	12
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	2	1			3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	4	1	4		9
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3		1			1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4		1	2		3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1			1
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1				1
Dirección Tributaria	1			1	2
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1		2	1	4
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	9	13	25	1	48
División Atención al Cliente Zona 1	2	13	6		21
División Atención al Cliente Zona 2	5	4	5		14
División Atención al Cliente Zona 3	9	9	16	2	36
División Atención al Cliente Zona 4	5	3	9	2	19
División Atención al Cliente Zona 5	3	24	20		47
División Operación Comercial Zona 1	1		2		3
División Operación Comercial Zona 2	1				1
División Operación Comercial Zona 3	1		1		2
División Servicio Acueducto Zona 1	4	6	1		11
División Servicio Acueducto Zona 2	1		1		2
División Servicio Acueducto Zona 3		2			2
División Servicio Acueducto Zona 4		4			4
División Servicio Alcantarillado Zona 1	3	9			12
División Servicio Alcantarillado Zona 2		1	1		2
División Servicio Alcantarillado Zona 4	5	4			9
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1				1
Entes de Control - GRI	1				1
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3		4		7
Gerencia de Planeamiento			2		2
Gerencia General	1	1	2	1	5
Urbanizadores y Constructores Zona 1		1			1
Urbanizadores y Constructores Zona 4		2			2
Total Entradas	108	145	142	16	411

INFORME

CONCLUSIONES

Después de la verificación y depuración de encontró que a la fecha están pendiente de cierre 23.298 entradas, de las cuales algunas áreas realizan el trámite de respuesta por medio de un aplicativo diferente al de aplicativo de correspondencia CORI.

Del memorando remitido por la Dirección de Servicios Administrativos y del cual se dio respuesta por parte de algunas áreas se evidencio que, se está realizando el envío de la información solicitada por parte de las áreas aunque aún se encuentran muchas falencias en el envío de esta información, contra la información encontrada en CORI

De igual forma las áreas que dieron respuesta a esta comunicación al área de Administración Documental, indicaron que a ningún usuario a la fecha se le han negado a la información y adicionalmente en ningún documento se evidencia o se relaciona dicha negación.

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, el aplicativo de correspondencia que actualmente se tiene no cuenta con mecanismos para que la información pueda ser manejada, por lo cual se debe descargar la información en un Excel para poder realizar la depuración, tratamiento y obtención del resultado final para este informe, con el fin de dar cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.



Juan Sebastián González Hurtado
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA
Registro: 38000239



Marcela del Pilar Mellizo Torres
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA
Registros: 37037322



VoBo María Yolanda Torres Numpaque
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37000560