

## INFORME

### Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública EAAB-ESP

#### Aplicativo de correspondencia CORI tercer trimestre Año 2021 (julio a septiembre)

**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 de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano tercer trimestre 2021 correspondiente al corte del 01 de Julio al 30 de septiembre del 2021 con un total de entradas de 52.647, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	52.647
Traslados a Otra Institución	1.450
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 103.941 oficios generados por la empresa en sus diversos medios (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 52.647 entradas se identificaron 33.856 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia 1.450 se les da traslado por competencia 8.270 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley y 10.526 no es posible identificar la respectiva entrada vs salida.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
JULIO	1	2.514	15.555
AGOSTO	1	2.290	17.734
SEPTIEMBRE	1	2.568	19.358
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>			<b>52.647</b>

## 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 tercer trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Pestaña Entradas Columna AA Días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas Columna T Asunto (filtrar texto traslado).

### 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2387	2948	3278	8613	16,36%
División Atención al Cliente Zona 3	1790	2116	2399	6305	11,98%
División Atención al Cliente Zona 2	1479	2117	2377	5973	11,34%
División Atención al Cliente Zona 5	1574	2049	2059	5682	10,79%
División Atención al Cliente Zona 4	1707	1617	1737	5061	9,61%
Dirección Jurisdicción Coactiva	475	548	682	1705	3,24%
Dirección Red Matriz Acueducto	622	534	505	1661	3,15%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	551	489	469	1509	2,87%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	252	307	306	865	1,64%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	246	250	318	814	1,55%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	222	264	267	753	1,43%
Dirección Abastecimiento	210	193	223	626	1,19%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	216	165	209	590	1,12%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	165	193	199	557	1,06%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	155	188	187	530	1,01%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	154	160	201	515	0,98%
Dirección Bienes Raíces	141	178	170	489	0,93%
Gerencia General	154	129	194	477	0,91%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	150	142	178	470	0,89%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	118	147	189	454	0,86%

## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Dirección Tesorería	136	168	148	452	0,86%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	123	138	182	443	0,84%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	135	155	140	430	0,82%
Administración Correspondencia y Notificación	96	101	228	425	0,81%
División Operación Comercial Zona 5	142	144	135	421	0,80%
División Servicio Acueducto Zona 4	104	130	181	415	0,79%
Dirección Gestión Compensaciones	149	132	122	403	0,77%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	108	150	138	396	0,75%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	113	131	146	390	0,74%
División Operación Comercial Zona 2	126	111	141	378	0,72%
División Servicio Acueducto Zona 2	98	126	120	344	0,65%
División Operación Comercial Zona 3	126	117	94	337	0,64%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	93	104	137	334	0,63%
División Operación Comercial Zona 4	88	122	93	303	0,58%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	77	120	104	301	0,57%
Dirección Saneamiento Ambiental	94	111	94	299	0,57%
División Operación Comercial Zona 1	83	109	86	278	0,53%
División Servicio Acueducto Zona 5	97	81	75	253	0,48%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	45	90	87	222	0,42%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	75	77	56	208	0,40%
Dirección Salud	75	74	57	206	0,39%
División Servicio Acueducto Zona 1	75	59	50	184	0,35%
Unidad de Control Interno y Gestión	41	71	51	163	0,31%
División Servicio Acueducto Zona 3	48	41	58	147	0,28%
Dirección de Compras y Contratación	35	39	64	138	0,26%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	34	35	35	104	0,20%
Dirección Servicios Administrativos	25	25	27	77	0,15%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	9	26	38	73	0,14%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	19	27	20	66	0,13%
Gerencia de Planeamiento	11	30	17	58	0,11%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	14	20	20	54	0,10%
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	15	31	52	0,10%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	9	21	19	49	0,09%
Gerencia Ambiental	14	2	32	48	0,09%

## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	16	9	22	47	0,09%
Dirección Servicios Electromecánica	20	11	9	40	0,08%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	8	19	10	37	0,07%
Gerencia Zona 1	9	10	16	35	0,07%
Gerencia Zona 4	16	5	14	35	0,07%
Dirección Ingeniería Especializada	3	13	17	33	0,06%
Gerencia Zona 3	5	16	10	31	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	10	10	9	29	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	14	8	7	29	0,06%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	9	11	23	0,04%
Dirección Tributaria	4	16	1	21	0,04%
Gerencia Zona 5	6	8	4	18	0,03%
División Salud Ocupacional	4	7	4	15	0,03%
Gerencia Zona 2		10	5	15	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 1		10	4	14	0,03%
Dirección de Seguros	4	6	3	13	0,02%
Secretaria General	1	3	9	13	0,02%
Dirección Contabilidad	4	6	2	12	0,02%
Gerencia Jurídica	8	2	2	12	0,02%
Dirección Gestión Comunitaria	4	5	2	11	0,02%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	4	3	8	0,02%
Dirección Servicios de Informática	3	1	3	7	0,01%
Dirección Seguridad	1	5		6	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	2	2	5	0,01%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones		2	3	5	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	1	3	5	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	1		4	5	0,01%
Gerencia Financiera	1	2	2	5	0,01%
Dirección Activos Fijos	1	1	2	4	0,01%
Dirección Análisis de Riesgos financieros	2	2		4	0,01%
Gerencia Tecnología		3	1	4	0,01%
Dirección Asesoría Legal		2		2	0,00%
Dirección Presupuesto	1		1	2	0,00%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		2		2	0,00%

## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Certificaciones			1	1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos	1			1	0,00%
Entes de Control - GRI		1		1	0,00%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1			1	0,00%

<b>TOTAL</b>	<b>15445</b>	<b>17847</b>	<b>19359</b>	<b>52651</b>	<b>100,00%</b>
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	----------------

### 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2184	2660	2034	6878	20,72%
División Atención al Cliente Zona 3	1601	1869	1409	4879	14,70%
División Atención al Cliente Zona 5	1437	1891	1325	4653	14,01%
División Atención al Cliente Zona 2	1234	1801	1308	4343	13,08%
División Atención al Cliente Zona 4	1248	1295	983	3526	10,62%
Dirección Jurisdicción Coactiva	450	436	314	1200	3,61%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	129	154	117	400	1,20%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	160	161	62	383	1,15%
Administración Correspondencia y Notificación	90	89	197	376	1,13%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	135	133	103	371	1,12%
División Operación Comercial Zona 5	136	134	97	367	1,11%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	98	138	87	323	0,97%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	102	113	97	312	0,94%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	152	118	40	310	0,93%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	95	111	86	292	0,88%
Dirección Tesorería	104	144	27	275	0,83%
División Operación Comercial Zona 3	120	108	47	275	0,83%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	86	96	78	260	0,78%
División Operación Comercial Zona 1	81	107	69	257	0,77%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	82	89	72	243	0,73%
División Operación Comercial Zona 2	80	98	64	242	0,73%

## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Gerencia General	88	69	85	242	0,73%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	74	107	49	230	0,69%
División Operación Comercial Zona 4	54	96	59	209	0,63%
División Servicio Acueducto Zona 4	64	85	50	199	0,60%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	66	79	53	198	0,60%
Dirección Salud	72	64	43	179	0,54%
División Servicio Acueducto Zona 5	86	62	21	169	0,51%
División Servicio Acueducto Zona 2	74	61	27	162	0,49%
Dirección Red Matriz Acueducto	88	44	16	148	0,45%
Dirección Bienes Raíces	37	67	23	127	0,38%
División Servicio Acueducto Zona 3	44	35	25	104	0,31%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	26	47	26	99	0,30%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	33	39	13	85	0,26%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	25	35	13	73	0,22%
División Servicio Acueducto Zona 1	42	15	12	69	0,21%
Unidad de Control Interno y Gestión	20	31	9	60	0,18%
Dirección Saneamiento Ambiental	21	24	13	58	0,17%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	16	19	21	56	0,17%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	16	21	15	52	0,16%
Dirección Gestión Compensaciones	11	24	13	48	0,14%
Dirección Abastecimiento	13	21	12	46	0,14%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	10	18	8	36	0,11%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	14	6	33	0,10%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	12	13	7	32	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	10	15	6	31	0,09%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	6	12	11	29	0,09%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	13	8	4	25	0,08%
Dirección de Compras y Contratación	3	12	7	22	0,07%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	10	7	5	22	0,07%
Gerencia Zona 4	10	3	9	22	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	5	14	2	21	0,06%
Dirección Ingeniería Especializada	2	7	10	19	0,06%
Gerencia Zona 1		7	9	16	0,05%
Gerencia Zona 3	3	5	5	13	0,04%

## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	5	4	2	11	0,03%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	4	7		11	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 1		8	3	11	0,03%
Dirección Tributaria	2	8		10	0,03%
Dirección Servicios Administrativos	2	3	2	7	0,02%
Gerencia Ambiental	5		2	7	0,02%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	2	3	7	0,02%
Gerencia de Planeamiento	2	5		7	0,02%
Dirección Gestión Comunitaria	1	3		4	0,01%
Dirección Seguridad		4		4	0,01%
Gerencia Corporativa Gestión Humana		2	1	3	0,01%
Gerencia Zona 2		2	1	3	0,01%
Gerencia Zona 5	1	2		3	0,01%
Secretaria General		1	2	3	0,01%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones		1	1	2	0,01%
División Salud Ocupacional	1	1		2	0,01%
Dirección de Seguros	1			1	0,00%
Dirección Información Técnica y Geográfica			1	1	0,00%
Dirección Servicios de Informática	1			1	0,00%
Dirección Servicios Técnicos	1			1	0,00%
Gerencia Financiera			1	1	0,00%
Gerencia Tecnología			1	1	0,00%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1			1	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>10900</b>	<b>12978</b>	<b>9323</b>	<b>33201</b>	<b>100%</b>

## INFORME

### 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
Administración Correspondencia y Notificación		2		2	0,37%
Dirección Abastecimiento	20	7		27	4,94%
Dirección Bienes Raíces	15	12	1	28	5,12%
Dirección de Compras y Contratación		1		1	0,18%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	17	18	1	36	6,58%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	20	17	1	38	6,95%
Dirección Gestión Compensaciones	10	8	2	20	3,66%
Dirección Gestión Comunitaria	1	2		3	0,55%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	1		2	0,37%
Dirección Ingeniería Especializada		1		1	0,18%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		3	1	4	0,73%
Dirección Red Matriz Acueducto	22	15	1	38	6,95%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	6	10		16	2,93%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa			1	1	0,18%
Dirección Salud	1	2		3	0,55%
Dirección Saneamiento Ambiental	4	5	1	10	1,83%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	3	1	7	1,28%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2		2		2	0,37%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1			1	0,18%
Dirección Servicios Administrativos	1			1	0,18%
Dirección Servicios de Informática	1			1	0,18%
Dirección Servicios Electromecánica	1			1	0,18%
Dirección Tesorería	11			11	2,01%
Dirección Tributaria		1		1	0,18%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	3	9		12	2,19%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	26	28	4	58	10,60%
División Atención al Cliente Zona 1	14	46	1	61	11,15%
División Atención al Cliente Zona 2	4	22		26	4,75%
División Atención al Cliente Zona 3	7	6	1	14	2,56%
División Operación Comercial Zona 2	6	1		7	1,28%



## INFORME

ÁREA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
División Operación Comercial Zona 5			1	1	0,18%
División Salud Ocupacional	1			1	0,18%
División Servicio Acueducto Zona 1	3	8	1	12	2,19%
División Servicio Acueducto Zona 2	6	4	1	11	2,01%
División Servicio Acueducto Zona 4	1	5		6	1,10%
División Servicio Acueducto Zona 5	3	3		6	1,10%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	3	2		5	0,91%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	3			3	0,55%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	11	2		13	2,38%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	7	4	3	14	2,56%
Gerencia Ambiental	2			2	0,37%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	6	7	1	14	2,56%
Gerencia de Planeamiento		1		1	0,18%
Gerencia General	4	2		6	1,10%
Gerencia Zona 1		1		1	0,18%
Unidad de Control Interno y Gestión	1			1	0,18%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	2	3		5	0,91%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	5	2		7	1,28%
Urbanizadores y Constructores Zona 3		2	1	3	0,55%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	1		2	0,37%
					0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>269</b>	<b>24</b>	<b>547</b>	<b>100,00%</b>

## INFORME

### 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	JULIO	AGOSTO	TOTAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	24		24	22,43%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	12	1	13	12,15%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	4	5	9	8,41%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	7	1	8	7,48%
Dirección Red Matriz Acueducto	3	5	8	7,48%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	5	1	6	5,61%
Dirección Gestión Compensaciones	4		4	3,74%
Dirección Salud		4	4	3,74%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	2	1	3	2,80%
Dirección Abastecimiento	1	1	2	1,87%
Dirección Bienes Raíces	2		2	1,87%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	1	1	2	1,87%
División Atención al Cliente Zona 2	1	1	2	1,87%
División Atención al Cliente Zona 3	2		2	1,87%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	1	2	1,87%
División Servicio Acueducto Zona 2	2		2	1,87%
División Servicio Acueducto Zona 4	2		2	1,87%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	2		2	1,87%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	2		2	1,87%
Dirección Gestión Comunitaria	1		1	0,93%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	1		1	0,93%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	1		1	0,93%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1		1	0,93%
División Servicio Alcantarillado Zona 3		1	1	0,93%
Gerencia Ambiental	1		1	0,93%
Gerencia Zona 1	1		1	0,93%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1		1	0,93%
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>23</b>	<b>107</b>	<b>100%</b>

## INFORME

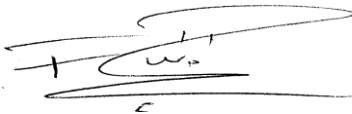
### CONCLUSIONES

Después de la validación Tercer Trimestre 2021 se encuentran en proceso de términos 8.270 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de generar Salida) con plazo máximo al 21 de octubre de 2021, se logró identificar 33.856 Entradas con su respectiva salida (respuesta), en otros eventos se genera una salida para varias Entradas.

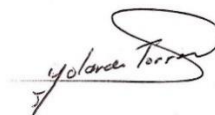
Cabe resaltar que no es posible identificar plenamente la totalidad de las radicaciones con su salida ya que por los diversos canales que la EAAB-ESP administra, no es posible generar un numero de radicado CORI para todos ellos (sistema de correspondencia de la empresa) que permita realizar una traza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

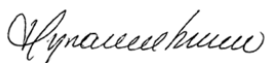
Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export(descarga) en Excel del sistema de correspondencia ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener toda la información reposada en un solo portal. Sin embargo, se da buen tratamiento y obtención de resultados con margen 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 Maria Yolanda Torres  
Cargo: Profesional-DSA  
Registros: 37000560



Aprobado Por: Myriam Beatriz de la Espriella  
Cargo: Directora de Servicios Administrativos  
Registro: 38002646