

**INFORME**

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2020  
(Enero a Diciembre)**

**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 31 de Diciembre del 2020 con un total de entradas de 195.995, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	195.995
Traslados a Otra Institución	5.688
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 355.506 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 195.995 entradas se dio trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia a 171.958 de las cuales 24.037 entradas se les dio respuesta con más de una salida o se realizó el cierre de una salida con más de una entrada.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE	Total de Radicación Entrada
ENERO	1	329	12.240
FEBRERO	1	314	12.314
MARZO	1	286	9.940
ABRIL	1	248	9.075
MAYO	1	205	15.946
JUNIO	1	196	21.649
JULIO	1	174	20.946

## INFORME

AGOSTO	1	141	15.502
SEPTIEMBRE	1	109	16.976
OCTUBRE	1	82	19.911
NOVIEMBRE	1	58	22.389
DICIEMBRE	1	30	19.107
<b>Total de Entradas</b>			<b>195.995</b>

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 Diciembre) 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:

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación	6	8	9	53	107	110	134	93	57	90	81	62	810
Aguas de Bogotá	2	2		1	1	1	5	2	5	6	6	6	37
Asesores de Gerencia												1	1
Asistencia Gerencia		1			1			1				1	4
Certificaciones	4	3	2	1	1	2	8	4	9	13	6	1	54
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1	1									2
Contrato Instalación Medidores												1	1
Dirección Abastecimiento	132	186	124	35	42	118	125	146	162	155	183	174	1582
Dirección Activos Fijos	3	1	1	4					2		2		13
Dirección Análisis de Riesgos financieros	7	10	9					2		1	2	4	35
Dirección Asesoría Legal				1				1	2	3	1		8
Dirección Bienes Raíces	195	224	139	32	50	268	147	90	177	113	146	140	1721
Dirección Contabilidad	13	15	21	4	4	6	9	9	9	8	5	8	111
Dirección de Compras y Contratación	53	47	50	16	43	38	96	40	49	54	29	37	552
Dirección de Seguros	6	6	2	2				3	1	2	1	4	27

**INFORME**

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Dirección Desarrollo Organizacional	2		2			1	2	1		1	5	1	15
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico				1									1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	74	98	75	39	47	75	133	126	151	135	116	148	1217
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	28	33	19	22	23	62	61	24	25	42	34	19	392
Dirección Gestión Compensaciones	128	155	102	29	67	68	92	91	132	103	138	139	1244
Dirección Gestión Comunitaria	5	16	8	1	2	4	1	2	1	7	6	2	55
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	6	4	4	2		1	1	2	2	2	6	3	33
Dirección Información Técnica y Geográfica	21	36	17	5	9	7	14	11	15	11	10	4	160
Dirección Ingeniería Especializada	4	11	18	6	8	9	18	17	19	10	13	13	146
Dirección Jurisdicción Coactiva	393	336	278	168	207	310	364	256	386	506	566	492	4262
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	49	52	51	15	24	22	50	28	53	55	68	32	499
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos											4	1	5
Dirección Presupuesto				2	3	1	2	1			2	1	12
Dirección Red Matriz Acueducto	279	356	242	14	120	274	296	334	310	390	333	393	3341
Dirección Red Troncal Alcantarillado	396	447	337	22	54	253	240	166	265	449	852	419	3900
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	102	134	101	34	48	132	130	89	134	159	141	98	1302
Dirección Salud	3	4	14	3	3	6	8	7	5	7	3	10	73
Dirección Saneamiento Ambiental	118	168	63	73	78	102	107	91	122	186	340	455	1903
Dirección Seguridad	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2		1	20
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	90	33	10	2	4	14	13	18	4	27	18	33	266
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	145	150	129	45	50	91	79	45	23	72	86	98	1013
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	12	64	29	1	4	10	10	7	4	1	8	16	166
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	94	118	94	20	32	32	50	48	39	58	51	21	657
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	4	14	14	3	2	9	8	9	23	22	18	29	155
Dirección Servicio Comercial Zona 1	7	5	5	2	4	1	8	3	2	9	1	1	48
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	2	5	5	2	6	10	4	6	11	15	8	79
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	3	7	2	3	7	7		3	1	3	8	47
Dirección Servicio Comercial Zona 4	13	11	9	6	6	6	14	5	11	17	12	6	116
Dirección Servicio Comercial Zona 5	3	6	3	5	6			1	1			5	30
Dirección Servicios Administrativos	48	64	50	15	31	21	29	23	33	26	40	13	393
Dirección Servicios de Informática	9	10	14	9	9	4	5	16	14	7	4	5	106
Dirección Servicios Electromecánica	6	11	14		4	11	17	23	13	9	6	13	127
Dirección Servicios Técnicos	6	4	1		1	3		1	3	3	4	2	28

**INFORME**

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1	9				4	7	1	3				25
Dirección Tesorería	39	52	53	152	233	258	214	119	122	157	144	126	1669
Dirección Tributaria			1										1
Dirección Tributaria	21	16	20	4	10	11	10	6	13	14	6	11	142
Dirección Unidad Apoyo Comercial	62	97	62	75	86	99	63	44	54	55	61	64	822
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	135	156	119	56	69	86	138	114	141	172	168	146	1500
División Atención al Cliente Zona 5		1											1
División Atención al Cliente Zona 1		1											1
División Atención al Cliente Zona 1	166 7	1397	1263	162 1	269 7	410 8	377 5	2697	2756	3581	4410	3445	33417
División Atención al Cliente Zona 2	143 2	1226	1007	157 8	273 9	316 1	330 7	2267	2384	2739	2680	2289	26809
División Atención al Cliente Zona 3	170 4	1352	1195	137 4	249 8	346 5	329 6	2451	2578	2513	2688	2756	27870
División Atención al Cliente Zona 4	105 5	1041	889	119 8	191 4	217 5	202 7	1474	1648	2001	2262	1781	19465
División Atención al Cliente Zona 5	120 4	1191	947	133 6	235 7	355 2	316 9	2098	2094	2744	3457	2762	26911
División Operación Comercial Zona 1	116	107	116	88	93	100	138	101	130	103	107	80	1279
División Operación Comercial Zona 2	84	92	71	73	86	103	154	108	102	109	130	84	1196
División Operación Comercial Zona 3	117	125	66	10	62	102	117	98	176	145	144	124	1286
División Operación Comercial Zona 4	15	12	9	14	12	26	34	52	70	106	109	87	546
División Operación Comercial Zona 5	40	8	32	17	11	32	36	50	102	132	150	121	731
División Salud Ocupacional	17	21	19	13	18	9	3	5	7	6	7	5	130
División Servicio Acueducto Zona 1	46	80	61	27	36	34	59	73	87	89	87	85	764
División Servicio Acueducto Zona 2	56	101	106	40	65	50	78	71	82	104	92	132	977
División Servicio Acueducto Zona 3	58	78	49	27	46	43	53	50	90	88	101	53	736
División Servicio Acueducto Zona 4	102	147	140	36	81	91	106	113	134	167	139	97	1353
División Servicio Acueducto Zona 5	44	52	40	13	17	37	53	90	99	67	40	66	618
División Servicio Alcantarillado Zona 1	219	292	233	62	102	164	213	160	193	224	324	259	2445
División Servicio Alcantarillado Zona 2	116	129	131	55	78	63	118	97	114	120	123	139	1283
División Servicio Alcantarillado Zona 3	98	112	119	55	71	107	104	107	122	120	116	97	1228
División Servicio Alcantarillado Zona 4	190	234	140	44	71	100	101	117	148	161	158	127	1591
División Servicio Alcantarillado Zona 5	153	140	102	34	61	77	101	91	125	173	183	158	1398
Entes de Control - GRI	51	7		12	2	7	8	5	7	3	9	9	120
Gerencia Ambiental	6	13	11	8	5	10	46	10	11	19	15	26	180
Gerencia Corporativa Gestión Humana	31	38	12	8	6	5	12	1	4	4	5	26	152
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	7	8	7	3	11	3	2	3	7	4	1	1	57
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	4	3	4	12	7	4	11	4	4	7	3	3	66

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	212	261	203	75	192	231	378	348	308	310	196	202	2916
Gerencia de Planeamiento	6	6	10	7	4	3	8	5	6	3	8	18	84
Gerencia Financiera		3	3				2	1	3	1	1	3	17
Gerencia General	102	122	83	76	104	115	100	114	122	122	129	128	1317
Gerencia Jurídica	6	4	1			1	2	1	2	2	3	2	24
Gerencia Tecnología	8	7	6	3	9	12	3	3	6	4	5	4	70
Gerencia Zona 1	21	22	18	2	4	11	16	21	20	11	40	33	219
Gerencia Zona 2	6	4	6	1	4	4	2	2	8	5	1	6	49
Gerencia Zona 3	13	14	10	1	4	1	9	5	4	9	13	17	100
Gerencia Zona 4	6	10	12	2	3	5	7	6	6	9	14	13	93
Gerencia Zona 5	1	5	1				1	1	4	5	5	1	24
Notificaciones DAC					579	621	2			118		7	1327
Planta de Tratamiento Tibitoc	1		2		3	2	1	1		1			11
Pruebas 365-CORI												1	1
Requerimientos Funcionales	2	14	3	1	1		4	1					26
Secretaria General		4	3		1	1	2		1	1	5	4	22
Servicio Comercial Aseo Z1		2			6	3	3	2	1				17
Servicio Comercial Aseo Z2	1	4	1	2	27	20	17	8	4	7	7	2	100
Servicio Comercial Aseo Z3	1	1		3	10	17	21	7	2	6	5	1	74
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1	3	4	12	11	4	7	8	3	1		56
Unidad de Control Interno y Gestión	4	16	25	18	9	5	8	2	6	5	17	22	137
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	18	23	29	9	6	13	8	13	17	11	12	15	174
Urbanizadores y Constructores Zona 1	104	168	98	31	72	93	96	70	126	142	164	103	1267
Urbanizadores y Constructores Zona 2	84	115	89	20	39	80	100	79	143	105	146	135	1135
Urbanizadores y Constructores Zona 3	120	139	90	25	71	104	121	119	125	137	135	115	1301
Urbanizadores y Constructores Zona 4	53	55	47	8	40	25	62	54	43	77	84	93	641
Urbanizadores y Constructores Zona 5	103	126	99	39	100	97	121	114	130	117	114	95	1255
<b>Total general</b>	<b>122</b>	<b>1231</b>	<b>9940</b>	<b>907</b>	<b>159</b>	<b>216</b>	<b>209</b>	<b>1550</b>	<b>16976</b>	<b>1991</b>	<b>22389</b>	<b>19107</b>	<b>195995</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:

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación	5	8	10	89	155	148	160	96	62	97	92	61	983
Aguas de Bogotá		1					1	2					4

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Certificaciones	2	3	1						3		1		10
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1										1
Dirección Abastecimiento		12	21	2	8	1	2	11	1	4	2	3	67
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1											1
Dirección Bienes Raíces	30	42	22	7	17	18	25	17	29	12	14	9	242
Dirección Contabilidad			2			1							3
Dirección de Compras y Contratación					2			1			1		4
Dirección de Seguros										1			1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		4	9	12	14	20	37	21	21	10	20	16	184
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1			5	9	13	14	6	1	4	5	2	60
Dirección Gestión Compensaciones	28	20	18	4	14	17	26	23	47	15	26	6	244
Dirección Gestión Comunitaria		6	3	1						1	1	1	13
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	2	1		1	1	4		4				14
Dirección Ingeniería Especializada					1		7	5	10	4	7	3	37
Dirección Jurisdicción Coactiva	281	300	181	139	152	117	147	140	198	187	216	147	2205
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		7	12	5	5	2	13	5	15	9	11	3	87
Dirección Red Matriz Acueducto	41	44	11	3	15	13	16	16	15	11	13	16	214
Dirección Red Troncal Alcantarillado		11	15	6	5	29	12	9	17	26	7	6	143
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa		4	1			11	9	1	13	10	12	9	70
Dirección Salud			2										2
Dirección Saneamiento Ambiental		9	5	31	11	13	19	21	19	33	108	83	352
Dirección Seguridad		1			2			1		1		1	6
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	16	9	6		1	3	5	2	1	7	8	2	60
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	17	13	15	14	3	16	8	5	8	15	14	9	137
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	4	19	14		2	9	4	5	1		4	6	68
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	41	54	48	18	18	18	31	27	22	17	21	10	325
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	2	1	1	2	5	4	2	7	2	2	7	37
Dirección Servicio Comercial Zona 1	5	3	4	1	3		8	3	3	1	1		32
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	1	3	5	1	2	9	5	12	9	4	5	59
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	1	8	1	3	8	6		2		2	3	37
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5	4	2	4	3	4	7	6	9	12	2	1	59
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		2	2	2				1			1	10
Dirección Servicios Administrativos		9	10	1	5	2	4	3	4	5	4		47

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Dirección Servicios de Informática				1				1	1				3
Dirección Servicios Técnicos									1	1			2
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2					1						3
Dirección Tesorería	18	20	17	25	8	14	5	1	9	9	75	12	213
Dirección Tributaria	1	9	7	2	7	8	6	2	10	5	2	3	62
Dirección Unidad Apoyo Comercial	7	47	24	46	56	56	26	23	18	21	24	15	363
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	59	70	30	30	39	48	66	53	39	55	51	29	569
Division Atencion al Cliente Zona 5		1											1
Division Atencion al Cliente Zona 1		1											1
División Atención al Cliente Zona 1	161 1	1211	1233	175 6	250 6	292 7	291 9	2508	2605	3285	2204	931	25696
División Atención al Cliente Zona 2	161 6	1343	1061	178 1	273 2	279 0	285 0	2251	2369	2260	866	962	22881
División Atención al Cliente Zona 3	120 6	922	886	125 1	198 8	230 8	200 5	1771	2105	2210	1951	1222	19825
División Atención al Cliente Zona 4	857	740	580	117 0	161 6	150 4	142 3	1199	1442	1131	264	110	12036
División Atención al Cliente Zona 5	104 9	919	751	112 4	176 3	138 0	193 5	1405	1604	1438	984	1066	15418
División Operación Comercial Zona 1	105	90	106	87	101	99	125	98	123	98	90	27	1149
División Operación Comercial Zona 2	68	81	60	64	67	91	128	97	99	93	102	44	994
División Operación Comercial Zona 3	110	123	45	6	52	90	86	87	159	88	33	43	922
División Operación Comercial Zona 4	12	4	4	8	8	13	19	43	47	52	6	3	219
División Operación Comercial Zona 5	32	7	22	10	4	15	17	23	64	75	60	59	388
División Salud Ocupacional		1		1									2
División Servicio Acueducto Zona 1	5	7	11	16	17	12	17	12	9	7	3	16	132
División Servicio Acueducto Zona 2	25	52	22	32	51	37	71	46	56	70	51	73	586
División Servicio Acueducto Zona 3	22	31	30	19	34	29	32	35	56	47	58	22	415
División Servicio Acueducto Zona 4	33	66	64	32	39	34	42	58	68	33	30	29	528
División Servicio Acueducto Zona 5	18	26	30	10	15	30	30	34	36	33	18	9	289
División Servicio Alcantarillado Zona 1	123	208	139	56	81	94	117	85	121	141	163	69	1397
División Servicio Alcantarillado Zona 2	43	49	58	34	44	59	71	56	68	88	92	91	753
División Servicio Alcantarillado Zona 3	28	35	50	41	34	62	38	34	28	39	38	17	444
División Servicio Alcantarillado Zona 4	91	62	78	40	45	59	54	71	83	74	49	39	745
División Servicio Alcantarillado Zona 5	59	46	35	13	14	14	31	55	33	34	14	6	354
Entes de Control - GRI	9	8		6		4	6	1	2	4	2	2	44
Gerencia Ambiental			1	1		5	8	2	2	2	3		24
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	3	2	1			10			2	1	6	30
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo				1		1		1	2	1			6

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	2	3	13	5	1	4	1	3	4	2	1	40
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3	5	1	8	13	27	41	36	30	32	28	21	245
Gerencia de Planeamiento		2					2		6		1		11
Gerencia Financiera								6					6
Gerencia General	30	54	43	40	69	87	54	53	51	49	83	45	658
Gerencia Jurídica	1												1
Gerencia Tecnología						1		1			1		3
Gerencia Zona 1	4	3	7	1	4	3	5	1	5	3	36	24	96
Gerencia Zona 2	2	2	1		3				6			2	16
Gerencia Zona 3	3	10	4	2	1	1	6		2	4	3	3	39
Gerencia Zona 4	3		6	2	4	2	1	2	3	2	4	2	31
Gerencia Zona 5											1		1
Notificaciones DAC						3							3
Planta de Tratamiento Tibitoc			2		1		1			1			5
Requerimientos Funcionales		9											9
Servicio Comercial Aseo Z1		4			4	5	2	2					17
Servicio Comercial Aseo Z2	1	4	2	2	35	17	14	9	5	8	7	1	105
Servicio Comercial Aseo Z3	1	1		1	11	20	22	8	2	5	4	1	76
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1		4	4	2	2	4	4	2			25
Unidad de Control Interno y Gestión	3	14	25	5	4	4	1		1	1	9	6	73
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1												1
Urbanizadores y Constructores Zona 1	82	127	79	18	43	58	70	47	77	85	115	62	863
Urbanizadores y Constructores Zona 2	68	84	83	20	27	54	51	60	110	84	105	45	791
Urbanizadores y Constructores Zona 3	96	120	71	15	44	62	90	62	77	85	80	46	848
Urbanizadores y Constructores Zona 4	30	36	27	6	25	9	36	40	26	63	63	61	422
Urbanizadores y Constructores Zona 5	65	57	57	12	47	41	61	41	76	57	62	26	602
<b>Total general</b>	<b>809</b> 5	<b>7309</b>	<b>6185</b>	<b>816</b> 4	<b>121</b> 19	<b>126</b> 51	<b>131</b> 79	<b>1085</b> 8	<b>12268</b>	<b>1237</b> 4	<b>8436</b>	<b>5661</b>	<b>117299</b>

### 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:

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación	1			3	2	3	4	5	5	17	5		45

**INFORME**

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Aguas de Bogotà	1								2				3
Certificaciones	2			1	1	2	5	4	5	11	3		34
Dirección Abastecimiento		14	1	2		2	9	16	4	1	6	2	57
Dirección Bienes Raíces	34	47	11	6	5	11	46	16	28	26	17	3	250
Dirección Contabilidad		4								1			5
Dirección de Compras y Contratación	1	2	1		1			1	2	1			9
Dirección de Seguros												1	1
Dirección Desarrollo Organizacional											1		1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	3	8	7	7	16	35	31	33	22	27	3	193
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		10	3	6	9	10	16	5	6	16	6	1	88
Dirección Gestión Compensaciones	4	14	18	2	2	5	4	10	17	14	12		102
Dirección Gestión Comunitaria		3	1										4
Dirección Información Técnica y Geográfica		3		1	1		1	2			2	1	11
Dirección Ingeniería Especializada		3	4	1		2	1	1	2	1	1		16
Dirección Jurisdicción Coactiva	86	116	119	52	65	215	256	146	247	367	358	146	2173
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		2	6			2	4	2	3	3	9		31
Dirección Presupuesto				2									2
Dirección Red Matriz Acueducto	28	31	10	2	5	6	9	24	11	15	5	1	147
Dirección Red Troncal Alcantarillado		16	10	2	2	41	3	6	9	12	4	3	108
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa						4	1	1	4	2	4		16
Dirección Salud		1							1		1		3
Dirección Saneamiento Ambiental	1	22	23	16	21	34	20	25	14	20	78	32	306
Dirección Seguridad				1		1	1						3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	31	6	3	2	1	6	3	10	4	8	4	3	81
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	34	52	39	4	6	8	5	10	7	11	6	2	184
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	5	28	8	2	3	1	1	2			2	1	53
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	34	59	34	8	8	15	20	18	16	23	16	3	254
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		2	1	2				3		1	2		11
Dirección Servicio Comercial Zona 1	3	2	2	2	1	1				7			18
Dirección Servicio Comercial Zona 2	2	1	1	2	1	3	2		1	2	9	1	25
Dirección Servicio Comercial Zona 3		1		1		2	4		1	1	1	3	14
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	7	9	2	3	3	4	1	4	6	9		57
Dirección Servicio Comercial Zona 5			1										1

**INFORME**

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general
Dirección Servicios Administrativos		2		1	2	1				4	3		13
Dirección Servicios de Informática						1							1
Dirección Servicios Técnicos						1							1
Dirección Tesorería	14	19	22	122	220	205	19 7	115	110	136	61	1	1222
Dirección Tributaria	1	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1		19
Dirección Unidad Apoyo Comercial	5	16	15	19	10	16	10	8	14	16	16	5	150
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	29	30	19	12	16	20	19	15	27	16	25	8	236
División Atención al Cliente Zona 1		1											1
División Atención al Cliente Zona 1	234	309	150	35	218	124 4	86 6	274	183	165	2034	857	6569
División Atención al Cliente Zona 2	258	167	107	40	278	804 78 3	177	211	575	1891	352	5643	
División Atención al Cliente Zona 3	781	614	453	295	728	147 5	15 65	868	677	476	950	408	9290
División Atención al Cliente Zona 4	414	448	417	181	317	772 68 6	320	296	891	2004	590	7336	
División Atención al Cliente Zona 5	261	306	313	263	631	169 9	10 03	604	398	1107	2294	458	9337
División Operación Comercial Zona 1	11	20	13	7	5	8	14	10	12	10	20	36	166
División Operación Comercial Zona 2	19	6	8	5	4	11	9	4	3	14	27	19	129
División Operación Comercial Zona 3	11	7	26	4	13	16	46	15	28	63	114	30	373
División Operación Comercial Zona 4	5	8	5	5	4	12	12	10	21	48	102	40	272
División Operación Comercial Zona 5	6	3	9	5	8	18	17	25	32	55	77	21	276
División Salud Ocupacional									1		1		2
División Servicio Acueducto Zona 1	19	56	35	9	23	23	31	42	69	82	79	25	493
División Servicio Acueducto Zona 2	29	51	59	3	7	11	10	20	18	33	34	14	289
División Servicio Acueducto Zona 3	16	19	13	1	5	10	9	16	25	26	26	7	173
División Servicio Acueducto Zona 4	23	46	30	2	22	30	27	32	16	51	53	21	353
División Servicio Acueducto Zona 5	13	21	5	1	4	8	18	42	41	26	19	28	226
División Servicio Alcantarillado Zona 1	33	51	31	6	14	21	27	27	24	53	134	57	478
División Servicio Alcantarillado Zona 2	56	60	62	4	10	2	6	7	18	7	9	1	242
División Servicio Alcantarillado Zona 3	37	52	50	1	10	11	30	46	52	60	57	28	434
División Servicio Alcantarillado Zona 4	48	94	32	7	16	24	33	27	41	51	71	41	485
División Servicio Alcantarillado Zona 5	53	31	24	6	25	40	36	23	41	53	31	10	373
Entes de Control - GRI	2			1		2					6		11
Gerencia Ambiental	1	1	1	1		1	3		4	1		1	14
Gerencia Corporativa Gestión Humana		3	1				2	2	2			5	15
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	1		2		1						5
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	1		4	1				1	1			11

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	Total general	
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	5	7	4	12	14	14	14	19	9	12	2	114	
Gerencia de Planeamiento		1		2	1			1		1	1	1	8	
Gerencia General	18	22	10	10	15	32	18	20	10	17	14	8	194	
Gerencia Jurídica											1		1	
Gerencia Tecnología	3		1		1								5	
Gerencia Zona 1	5	5	3	1	2	4	2	7	10	1	2	1	43	
Gerencia Zona 2	1		1	1		1		1	2	3			10	
Gerencia Zona 3	7	4	1	1	1			2	2	1		1	20	
Gerencia Zona 4	2		2			1	1	1	2	1	1	2	13	
Planta de Tratamiento Tibitoc						1							1	
Servicio Comercial Aseo Z1		1			4		2	2	2				11	
Servicio Comercial Aseo Z2		2			2	6	3	1				1	15	
Servicio Comercial Aseo Z3	1			2		5	5	2		2	1		18	
Servicio Comercial Aseo Z4			3		8	9	2	3	4	1	1		31	
Unidad de Control Interno y Gestión		4	2	2									8	
Unidad de Investigaciones Disciplinarias		1		1						1			3	
Urbanizadores y Constructores Zona 1	19	31	14	9	20	29	22	22	45	47	41	11	310	
Urbanizadores y Constructores Zona 2	17	35	22	2	15	22	51	19	44	20	30	12	289	
Urbanizadores y Constructores Zona 3	24	22	21	7	35	45	32	49	50	57	66	17	425	
Urbanizadores y Constructores Zona 4	23	18	16	2	11	13	17	14	17	13	15	4	163	
Urbanizadores y Constructores Zona 5	36	70	37	27	46	51	59	68	43	47	41	18	543	
<b>Total general</b>	<b>281</b>	<b>3114</b>	<b>2357</b>	<b>124</b>	<b>291</b>	<b>711</b>	<b>61</b>	<b>43</b>	<b>3297</b>	<b>3043</b>	<b>4831</b>	<b>10953</b>	<b>3347</b>	<b>51169</b>

#### 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:

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTU BRE	NOVIEM BRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación					1							1
Certificaciones			1				2					3
Dirección Abastecimiento	4	2		3	2	1	5	6	2		6	31
Dirección Bienes Raíces	8	11	6	2	2	9	4	2	9	10	3	66
Dirección Contabilidad	4	1										5
Dirección de Compras y Contratación		1		2		1						4
Dirección de Seguros								1				1

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTU BRE	NOVIEM BRE	Total general
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	5	12	3	5	18	14	13	47	19	9	149
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	9	5	3	5	7	4		8	8		52
Dirección Gestión Compensaciones		3	5	1		3	2	1	12	8	6	41
Dirección Información Técnica y Geográfica					1	1				1		3
Dirección Ingeniería Especializada			1			1	1	1		2		6
Dirección Jurisdicción Coactiva			4	1	2	2	2		2	4	1	18
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		1			1	1	3	1	7	2	1	17
Dirección Red Matriz Acueducto	6	9	9		4	1	6	14	4	10	2	65
Dirección Red Troncal Alcantarillado	1	2	3	2		5		2	5	10	7	37
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2								1			3
Dirección Salud	1			1						1		3
Dirección Saneamiento Ambiental	7	9	12	4	26	13	5	6	7	15	79	183
Dirección Seguridad							1					1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	5	1	4					1		8		19
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	6	6	15	2		3	3		1	1	1	38
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3		2	1			1		1	1			6
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	3	2	2			1	5	2	3	1		19
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1										1
Dirección Servicio Comercial Zona 1					1							1
Dirección Servicio Comercial Zona 2			2									2
Dirección Servicio Comercial Zona 4					1							1
Dirección Servicios Administrativos		1	2	1								4
Dirección Servicios Técnicos										1		1
Dirección Tesorería			1	2	9	59	6	4	8	13	1	103
Dirección Tributaria	2	1	4									7
Dirección Unidad Apoyo Comercial		1	2	3	1	5	4	2	1		4	23
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	15	13	23	13	8	10	13	11	10	19	11	146
División Atención al Cliente Zona 1	8	23	15	7	1	23	24	7	9	4	96	217
División Atención al Cliente Zona 2	6	10	60	2	4	13	8	5	1	5	14	128
División Atención al Cliente Zona 3	70	55	71	14	14	20	14	8	4	4	33	307
División Atención al Cliente Zona 4	26	27	75	14	8	28	15	12	8	14	63	290
División Atención al Cliente Zona 5	15	1	2	2	2	15	4	10		2	3	56
División Operación Comercial Zona 1		1	2	1						1		5

## INFORME

Etiquetas de fila	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTU BRE	NOVIEM BRE	Total general
División Operación Comercial Zona 2			1						1			2
División Operación Comercial Zona 3							1	1				2
División Operación Comercial Zona 4			1					2			1	4
División Operación Comercial Zona 5						1						1
División Salud Ocupacional		1										1
División Servicio Acueducto Zona 1	11	4	14		1		10	16	3	1	1	61
División Servicio Acueducto Zona 2	2	1	15		3	2	2	2	4	1	1	33
División Servicio Acueducto Zona 3	3	1			1	1				1		7
División Servicio Acueducto Zona 4		5			4	1		2	4	3		19
División Servicio Acueducto Zona 5	1								1		1	3
División Servicio Alcantarillado Zona 1	3	5	1		1		3	2		3		18
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	2	6	2	2	1	1	3	1	3	1	23
División Servicio Alcantarillado Zona 3		2	2			2	2	5	1	1		15
División Servicio Alcantarillado Zona 4	5	4			2	1	1		1	1	3	18
División Servicio Alcantarillado Zona 5	6	1		5		3	3		9		10	37
Entes de Control - GRI								1				1
Gerencia Ambiental										1	1	2
Gerencia Corporativa Gestión Humana											1	1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2										1	3
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	1	15	2	2	3	3	1	6	8	4	47
Gerencia de Planeamiento	1				1		1		1		1	5
Gerencia Financiera			1									1
Gerencia General	6	11	1	1		4	1	1	3	1	1	30
Gerencia Tecnología		1	2									3
Gerencia Zona 1	1											1
Gerencia Zona 2					1							1
Gerencia Zona 3	1	1										2
Gerencia Zona 4			3				2					5
Planta de Tratamiento Tibitoc	1				2							3
Urbanizadores y Constructores Zona 1	2				2	3		1	1			9
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	2	2			5	1			1		12
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	1	3	1	2	1	1	6			2	20
Urbanizadores y Constructores Zona 4			4				1		1		1	7
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1			2	1	1	3	3	1	3		15
<b>Total general</b>	<b>249</b>	<b>241</b>	<b>410</b>	<b>96</b>	<b>123</b>	<b>270</b>	<b>181</b>	<b>156</b>	<b>188</b>	<b>191</b>	<b>370</b>	<b>2475</b>

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

## INFORME

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

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRE RO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación			1								1
Aguas de Bogotá		1									1
Dirección Abastecimiento	4	1	3	2	5	3	1	2		1	22
Dirección Bienes Raíces	2	4	8		3	1	2	1	4		25
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	9	14	12	3	12	8	2	5	13		78
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	13	6	1	4	3	3	6	2	1	45
Dirección Gestión Compensaciones		2	5		2	1	4	2	6	1	23
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones								1			1
Dirección Información Técnica y Geográfica					1						1
Dirección Ingeniería Especializada		3	7			2	1			1	14
Dirección Jurisdicción Coactiva	1	1			1						3
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1		1	1	1		1	1	1		7
Dirección Red Matriz Acueducto	9	3	6		1	3	1	2	2		27
Dirección Red Troncal Alcantarillado	6		4				3	2		1	16
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa						1	1	1			3
Dirección Saneamiento Ambiental	4	4	2	18	5	5	4		8	3	53
Dirección Seguridad						2					2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	1				1	3				8
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	3	1	6		1	3			1		15
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	2	1	1		3						7
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1	1	2				2	1	1	1	9
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1									1
Dirección Servicios Administrativos							2		1		3
Dirección Tesorería	6	6	6	10	14	3	6	11	14		76
Dirección Tributaria	1			1							2
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1		3		3	1					8
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	10	15	31	3	7	8	6	17	13	1	111
División Atención al Cliente Zona 1	3	7	6	6	15	22	12	4	1		76
División Atención al Cliente Zona 2	5	3	6	2	2	3					21
División Atención al Cliente Zona 3	4	10	34	9	6	3	4	1	1		72

## INFORME

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general
División Atención al Cliente Zona 4	1	2	18	16	20	18	9	10		3	97
División Atención al Cliente Zona 5	1		2	1	2	1	1		1		9
División Operación Comercial Zona 1			2								2
División Operación Comercial Zona 2					1						1
División Operación Comercial Zona 3					1				1		2
División Servicio Acueducto Zona 1	4	8	1	2		2	4			1	22
División Servicio Acueducto Zona 2	1		1		1				1		4
División Servicio Acueducto Zona 3		3	2	1	3						9
División Servicio Acueducto Zona 4		6				1					7
División Servicio Acueducto Zona 5										1	1
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1	9	1	2		1	1	1			16
División Servicio Alcantarillado Zona 2			2		1			3	3	2	11
División Servicio Alcantarillado Zona 3			3	1				1			5
División Servicio Alcantarillado Zona 4	7	5					1			1	14
División Servicio Alcantarillado Zona 5				2		3			3		8
Entes de Control - GRI	3										3
Gerencia Ambiental		2		1		1					4
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo					1						1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente			1	3	1						5
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3		5		2	1	2	3	6	1	23
Gerencia de Planeamiento			2	1					1		4
Gerencia General		3	2	1		2	1	1			10
Gerencia Zona 1					1	1		1	1		4
Requerimientos Funcionales							1				1
Unidad de Control Interno y Gestión			1								1
Urbanizadores y Constructores Zona 1		1				1		2			4
Urbanizadores y Constructores Zona 2						2	1				3
Urbanizadores y Constructores Zona 3					1						1
Urbanizadores y Constructores Zona 4		2									2
Urbanizadores y Constructores Zona 5	2	1		1			1	2	2	1	10
<b>Total general</b>	<b>104</b>	<b>134</b>	<b>193</b>	<b>88</b>	<b>121</b>	<b>107</b>	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>20</b>	<b>1015</b>

## INFORME

### CONCLUSIONES

Después de la verificación y depuración de encontró que a la fecha están pendiente de cierre 36.534 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

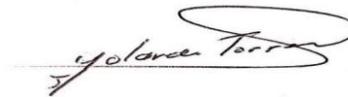
De igual forma las áreas que dieron respuesta a esta comunicación al área de Administración Documental, indicaron que a ningún usuario a la fecha se le han negado a la información y adicionalmente en ningún documento se evidencia o se relaciona dicha negación.

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.



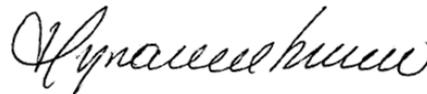
Juan Sebastián González Hurtado  
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA  
Registro: 38000239



Vo.Bo. María Yolanda Torres Numpaqué  
Cargo: Profesional-DSA  
Registros: 37000560



Vo. Bo. Marco Antonio Barón Peralta  
Cargo: Profesional - DSA  
Registro: 37002551



Vo.Bo. Myriam Beatriz de la Espriella  
Directora Servicios Administrativos  
Registro: 38002646