

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2019
(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 y Aseo de Bogotá EAB – ESP:

Se realiza el envío del informe de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 correspondiente al corte del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019 con un total de entradas de 189.663, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	189.663
Traslados a Otra Institución	3.104
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 367.461 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 189.663 entradas se dio trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia a 142.447 de las cuales 27.536 entradas se les dio respuesta con más de una salida y se obtuvo un total de 114.911 registros.

La Dirección Servicios Administrativos el 27 de mayo de 2018 mediante memorando interno 1451001-2019-1599 del cual las siguientes áreas de la empresa dieron respuesta al mes de Septiembre: Oficina de Control Interno, División de Planeación y Control, Asesoría Legal, Dirección de Tributaria, Representación Judicial, Gerencia Corporativa Financiera, Gerencia Zona 4, Dirección de Saneamiento, Oficina de Investigaciones Disciplinarias, de las demás áreas a la fecha no han remitido la información solicitada.

INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE	Total de Radicación Entrada
ENERO	1	237	11802
FEBRERO	1	226	11.511
MARZO	1	191	12.112
ABRIL	1	184	13.892
MAYO	1	167	15.041
JUNIO	1	145	11.090
JULIO	1	122	14.052
AGOSTO	1	103	11.451
SEPTIEMBRE	1	87	12.369
OCTUBRE	1	65	12.200
NOVIEMBRE	1	41	10.202
DICIEMBRE	1	21	6.725
Total de Entradas			142.447

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 Septiembre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 2019
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas Vs Salidas
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas 2019 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación	2	1	1	2		2	8	3	1	3	7	10	40
Aguas de Bogotá	4	9	6	13	4	3	2	2		4			47
Certificaciones	6	6	9	14	5	5	9	6	2	1	1	1	65
Contrato Instalación Medidores					1	3	1						5
Dirección Abastecimiento		2		3	2	3	1	1		3	1		16
Dirección Activos Fijos					1					1			2
Dirección Bienes Raíces	64	128	132	106	128	86	109	90	132	78	78	50	1181
Dirección Contabilidad					4							1	5
Dirección de Compras y Contratación	1	1	1		1	2	1	1		2			10
Dirección de Seguros		2		1	2	1				1		1	8
Dirección Desarrollo Organizacional		1											1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	5	5	5	2	6	15	13	8	11	4	7		81
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	3	3	3	3	2	1	2	2	3	1	2	35
Dirección Gestión Compensaciones	15	21	37	19	24	20	29	28	24	69	30	12	328
Dirección Gestión Comunitaria		6	3	3	1	1	4	4	5				27
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	8	3	4	4	5	1	6	5	1			43

INFORME

ÁREA	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMB RE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	Total general
Dirección Ingeniería Especializada	2	3		1			1	1					8
Dirección Jurisdicción Coactiva	300	401	338	358	631	439	464	464	447	450	357	218	4867
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1		1	3	1						8	5	19
Dirección Red Matriz Acueducto	73	81	78	72	97	48	66	61	69	54	51	30	780
Dirección Red Troncal Alcantarillado	11	10	15	14	13	4	5	15	16	12	5	4	124
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	3	1	3	1		2	5	5	2	2	7		31
Dirección Salud				1									1
Dirección Saneamiento Ambiental	1			1	1				2	2	3		10
Dirección Seguridad	1	1		2			1	1		1		1	8
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	45	45	28	36	13	27	44	18	56	30	20	9	371
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	46	64	78	70	75	51	61	74	49	77	70	46	761
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	8	10	14	5	7	2	4	13	5	13	7	3	91
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	77	90	101	103	121	68	101	93	97	90	57	51	1049
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	36	40	20	14	23	6	5	10	7	7	4	2	174
Dirección Servicio Comercial Zona 1	7	5	7	11	5	4	7	6	3	3	1		59
Dirección Servicio Comercial Zona 2				2		5	4	8	10	5	2	3	39
Dirección Servicio Comercial Zona 3	4	3	3	2	1	3	2	2	3	3	4		30
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	10	18	15	13	6	13	10	11	19	3	1	128
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1							1		2	2		6
Dirección Servicios Administrativos	1			1	2		1	1	1	1	1		9
Dirección Tesorería	10	16	17	14	22	16	16	33	47	42	29	25	287
Dirección Tributaria			1							5	2	1	9
Dirección Unidad Apoyo Comercial	13	15	10	20	22	33	15	21	8	11	20	1	189
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	115	136	149	128	123	110	133	160	154	133	107	62	1510
División Atención al Cliente Zona 1	2018	1985	2025	2473	2466	1761	2406	1884	1979	2140	1606	1151	23894
División Atención al Cliente Zona 2	1944	1578	1713	1833	2237	1582	2226	1630	1789	1835	1644	1084	21095
División Atención al Cliente Zona 3									1				1
División Atención al Cliente Zona 3	1894	1736	1963	2333	2595	1884	2507	1952	2178	2061	1738	1076	23917
División Atención al Cliente Zona 4	1666	1648	1598	1914	1949	1495	1893	1471	1569	1560	1224	686	18673
División Atención al Cliente Zona 5	1638	1288	1478	1762	1787	1398	1650	1254	1500	1315	1171	794	17035
División Operación Comercial Zona 1	147	146	159	133	158	144	166	142	139	119	120	92	1665
División Operación Comercial Zona 2	132	106	115	109	152	92	137	113	99	89	67	48	1259
División Operación Comercial Zona 3	116	112	91	122	149	132	167	128	118	130	100	80	1445
División Operación Comercial Zona 4	14	22	25	38	28	22	21	15	21	14	12	6	238
División Operación Comercial Zona 5	88	130	68	101	126	70	49	32	65	75	13	38	855
División Salud Ocupacional									5		1		6
División Servicio Acueducto Zona 1	41	49	49	59	69	48	44	49	96	45	48	22	619
División Servicio Acueducto Zona 2	44	50	44	45	54	54	40	42	45	48	48	33	547
División Servicio Acueducto Zona 3	29	53	45	50	51	47	50	44	43	33	22	22	489
División Servicio Acueducto Zona 4	52	69	80	109	117	77	82	79	81	90	72	31	939
División Servicio Acueducto Zona 5	18	30	62	42	42	40	33	48	29	63	42	39	488
División Servicio Alcantarillado Zona 1	101	143	169	208	216	170	187	176	165	205	226	174	2140
División Servicio Alcantarillado Zona 2	61	102	81	96	104	84	85	87	80	102	147	65	1094
División Servicio Alcantarillado Zona 3							1						1
División Servicio Alcantarillado Zona 3	74	125	134	148	119	103	100	94	86	93	74	36	1186
División Servicio Alcantarillado Zona 4	123	137	170	202	188	158	137	163	171	152	170	80	1851
División Servicio Alcantarillado Zona 5	43	98	94	90	100	66	90	81	121	105	93	69	1050
Entes de Control - GRI			7	20	21	16	43	38	23	22	17	20	227
Gerencia Ambiental	1	1	1							1			4
Gerencia Corporativa Gestión Humana		1	1	1							4	1	8
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	23	17	21	13	59		14	3	5	1	1	6	163
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	5	5	9	3	4	1	4	8	13	2	5	2	61
Gerencia de Planeamiento				1			1			1	1		4
Gerencia Financiera		1								1			2
Gerencia General	19	12	27	35	30	11	14	14	17	30	26	5	240
Gerencia Jurídica		3				1	1	1		2		4	12
Gerencia Residuos Sólidos		1											1
Gerencia Tecnología				1	1					1			3
Gerencia Zona 1	14	13	14	17	19	12	28	22	20	17	20	14	210
Gerencia Zona 2		2	3	5	3	2	3	3	11	14	8	1	55
Gerencia Zona 3	7	7	22	12	13	6	6	14	8	9	7	4	115
Gerencia Zona 4	7	6	7	5	13	4	11	3	4	9	2	15	86
Gerencia Zona 5				1	2		1		4	1			9
Pruebas 365-CORI					3								3
Servicio Comercial Aseo Z1	15	25	18	17	5	4	2		3	2		1	92
Servicio Comercial Aseo Z2	23	12	16	5	2	3	2	5	6	3	9	1	87
Servicio Comercial Aseo Z3	10	5	20	21	24	4	6		10	5	2		107
Servicio Comercial Aseo Z4	6	6	18	24	12	9	3	5	3				86
Unidad de Control Interno y Gestión												1	1
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	4		2		3	3	1	4	2		5		24
Urbanizadores y Constructores Zona 1	137	179	159	147	179	140	162	146	162	161	141	113	1826
Urbanizadores y Constructores Zona 2	121	124	128	170	181	128	149	150	170	159	123	102	1705

INFORME

ÁREA	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMB RE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	Total general
Urbanizadores y Constructores Zona 3	144	151	161	211	171	121	180	162	154	143	122	113	1833
Urbanizadores y Constructores Zona 4	70	92	85	115	106	100	86	84	78	81	61	57	1015
Urbanizadores y Constructores Zona 5	73	117	149	157	130	125	138	157	125	131	125	100	1527
Total general	11802	11511	12112	13892	15041	11090	14052	11451	12369	12200	10202	6725	142447

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	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMB RE	OCTUB RE	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	Total general
Administración Correspondencia y Notificación	2	1	1	2		2	8	3	1	3	7	10	40
Aguas de Bogotá	4	9	6	13	3	3	2	2		4			46
Certificaciones	6	5	7	7	3	5	7	6	2		1	1	50
Contrato Instalación Medidores					1	3	1						5
Dirección Abastecimiento				1	1	1		1		2			6
Dirección Activos Fijos					1					1			2
Dirección Bienes Raíces	45	63	74	35	56	51	55	70	92	45	58	42	686
Dirección Contabilidad												1	1
Dirección de Compras y Contratación		1	1		1			1	2				6
Dirección de Seguros		2			2	1						1	6
Dirección Desarrollo Organizacional		1											1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	3	2	1	3		2	4	1	2	1		20
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	2	2			1		2	1			1	15
Dirección Gestión Compensaciones	11	19	32	12	12	13	22	20	19	60	26	11	257
Dirección Gestión Comunitaria		5	3	3	1		4	3	4				23
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	3	2	4	4	3	1	3	3	1			26
Dirección Ingeniería Especializada	1	2		1			1						5
Dirección Jurisdicción Coactiva	287	387	303	158	499	231	398	413	395	325	316	213	3925
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1		1	3	1						8	5	19
Dirección Red Matriz Acueducto	45	50	50	45	58	37	42	32	52	31	38	28	508
Dirección Red Troncal Alcantarillado	6	6	7	9	9	4		13	10	8	3	4	79
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	1	1	3			1	4	5	2	1	5		23
Dirección Salud				1									1
Dirección Saneamiento Ambiental									1		1		2
Dirección Seguridad	1	1		1			1	1		1		1	7
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	29	25	18	11	6	13	30	15	44	17	13	9	230
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	37	53	67	36	56	37	48	44	38	32	57	44	549
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	6	9	8	3	5	1	2	8	3	5	5	3	58
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	68	73	73	57	93	52	75	67	78	67	52	48	803
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	33	37	17	4	16	5	5	8	6	6	4	2	143
Dirección Servicio Comercial Zona 1	4	5	7	6	5	4	5	4	3	3	1		47
Dirección Servicio Comercial Zona 2				1		4	4	4	10	5	2	3	33
Dirección Servicio Comercial Zona 3	4	3	1		1	1	1	2	3	3	4		23
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	10	16	7	10	3	12	8	8	8	3		94
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1							1		2	2		6
Dirección Servicios Administrativos	1				1		1		1		1		5
Dirección Tesorería	7	10	10	9	13	11	14	25	44	10	22	22	197
Dirección Tributaria											1	1	2
Dirección Unidad Apoyo Comercial	12	13	10	15	22	28	13	20	6	10	17		166
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	73	81	86	68	66	64	78	95	101	99	89	58	958
División Atención al Cliente Zona 1	1951	1877	1875	2175	2193	1489	2198	1644	1818	1783	1481	1148	21632
División Atención al Cliente Zona 2	1844	1498	1614	1641	2096	1418	2018	1464	1659	1667	1572	1068	19559
División Atención al Cliente Zona 3	1678	1556	1487	1315	2169	1278	2146	1564	1978	1580	1546	1031	19328
División Atención al Cliente Zona 4	1452	1452	1146	946	1381	833	1487	1084	1314	979	1100	655	13829
División Atención al Cliente Zona 5	1528	1174	1294	1374	1572	1035	1504	1062	1436	1066	1116	776	14937
División Operación Comercial Zona 1	142	137	151	113	151	129	143	115	126	102	107	89	1505
División Operación Comercial Zona 2	128	106	109	84	150	88	133	109	99	79	65	45	1195
División Operación Comercial Zona 3	114	111	85	106	141	104	164	126	117	128	100	78	1374
División Operación Comercial Zona 4	12	20	21	13	21	10	17	13	19	8	11	6	171
División Operación Comercial Zona 5	88	130	67	91	119	57	44	28	63	68	13	37	805
División Salud Ocupacional									2		1		3
División Servicio Acueducto Zona 1	22	19	23	20	29	15	20	13	53	15	6	15	250

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
División Servicio Acueducto Zona 2	43	47	39	28	47	47	36	34	36	35	41	30	463
División Servicio Acueducto Zona 3	28	51	41	38	45	39	42	38	36	28	20	21	427
División Servicio Acueducto Zona 4	45	62	62	54	102	65	70	68	76	58	70	31	763
División Servicio Acueducto Zona 5	16	28	37	31	30	21	18	38	24	25	33	38	339
División Servicio Alcantarillado Zona 1	98	137	158	186	207	156	178	162	163	192	212	167	2016
División Servicio Alcantarillado Zona 2	56	75	71	73	79	60	71	75	75	82	133	64	914
División Servicio Alcantarillado Zona 3						1							1
División Servicio Alcantarillado Zona 4	67	110	86	89	76	75	77	75	69	55	64	32	875
División Servicio Alcantarillado Zona 5	103	124	133	136	164	119	120	131	145	128	153	78	1534
División Servicio Alcantarillado Zona 6	40	92	84	45	80	46	64	61	73	64	72	68	789
Entes de Control - GRI			6	17	21	12	43	37	23	20	15	20	214
Gerencia Ambiental		1								1			2
Gerencia Corporativa Gestión Humana			1	1							3	1	6
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	18	14	16	5	30		10	3	3	1	1	5	106
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	4	4	3	2	2	1	1	6	6	1	2	2	34
Gerencia Financiera		1								1			2
Gerencia General	15	12	22	21	28	9	13	7	8		9	5	157
Gerencia Jurídica		1				1	1	1				4	8
Gerencia Residuos Sólidos		1											1
Gerencia Tecnología				1						1			2
Gerencia Zona 1	12	9	9	16	12	8	19	17	18	13	16	13	162
Gerencia Zona 2		2	3	2	3	2	3	3	8	7	8	1	42
Gerencia Zona 3	5	6	11	8	12	3	6	12	7	7	5	4	86
Gerencia Zona 4	6	6	4	4	13	3	7	2	4	8	2	14	73
Gerencia Zona 5				1	2	1	1		2	1			7
Pruebas 365-CORI					3								3
Servicio Comercial Aseo Z1	15	25	17	17	5	3	2		3	2		1	90
Servicio Comercial Aseo Z2	21	12	16	5	2	3	2	5	6	3	9	1	85
Servicio Comercial Aseo Z3	10	5	13	15	21	3	6		10	5	2		90
Servicio Comercial Aseo Z4	6	6	16	4	12	8	1	5	3				61
Unidad de Control Interno y Gestión												1	1
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1		2		2			1	1		5		12
Urbanizadores y Constructores Zona 1	135	178	148	105	163	116	150	135	151	131	130	110	1652
Urbanizadores y Constructores Zona 2	113	118	118	147	169	116	147	136	161	126	122	100	1573
Urbanizadores y Constructores Zona 3	137	150	145	166	140	93	163	147	144	118	120	110	1633
Urbanizadores y Constructores Zona 4	65	89	67	87	88	74	75	70	75	55	55	54	854
Urbanizadores y Constructores Zona 5	71	115	102	85	94	88	106	116	116	97	103	98	1191
Total general	10792	10441	10109	9780	12623	8207	12142	9487	11060	9499	9260	6529	119929

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Águas de Bogotá					1								1
Certificaciones			1	5	1		1			1			9
Dirección Abastecimiento				1			1				1		4
Dirección Bienes Raíces	18	43	44	54	45	33	48	20	38	27	20	8	398
Dirección Contabilidad					2								2
Dirección de Compras y Contratación	1					1							2
Dirección de Seguros				1						1			2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	2	2	1	1	15	9	3	7	1	6		48
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	2	1	1	1		1	1		1	2	1	1	12
Dirección Gestión Compensaciones	2	1	4	5	9	6	4	7	3	9	4	1	55
Dirección Gestión Comunitaria		1				1			1				3
Dirección Información Técnica y Geográfica		5	1			1		2	1				10
Dirección Ingeniería Especializada	1	1						1					3
Dirección Jurisdicción Coactiva	2	5	28	189	128	206	65	49	43	122	41	5	883
Dirección Red Matriz Acueducto	22	25	22	22	37	9	17	20	13	18	10	2	217
Dirección Red Troncal Alcantarillado	5	3	5	5	3		4	1	5	3	1		35
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa						1					1		2
Dirección Saneamiento Ambiental	1			1					1	2	2		7
Dirección Seguridad				1									1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	8	11	8	18	4	11	11	3	10	9	6		99

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	6	10	10	29	17	13	11	29	9	39	12	2	187
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	1	1	4	1	1	1	1	5	2	7	2		26
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	9	14	22	43	26	15	23	25	16	23	5	3	224
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	3	2	2	9	7	1		2	1	1			28
Dirección Servicio Comercial Zona 1	3			4			2	2					11
Dirección Servicio Comercial Zona 2				1		1		4					6
Dirección Servicio Comercial Zona 3			2	2	2	1							7
Dirección Servicio Comercial Zona 4			2	8	3	3	1	2	3	10		1	33
Dirección Servicios Administrativos				1				1		1			3
Dirección Tesorería	1	4	6	3	4	4	2	8	3	31	7	3	76
Dirección Tributaria			1								1		2
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	2		5		4	2	1	2	1	2	1	21
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	17	33	44	24	31	25	22	41	39	30	16	4	326
División Atención al Cliente Zona 1	62	102	113	266	241	243	177	197	156	337	124	3	2021
División Atención al Cliente Zona 2	94	80	95	181	134	156	194	160	127	163	72	16	1472
División Atención al Cliente Zona 3									1				1
División Atención al Cliente Zona 3	133	138	419	959	365	597	331	368	191	464	188	45	4198
División Atención al Cliente Zona 4	186	160	396	889	490	621	361	355	225	529	116	31	4359
División Atención al Cliente Zona 5	103	107	172	374	203	362	146	191	63	248	55	18	2042
División Operación Comercial Zona 1	5	9	6	19	7	15	21	26	13	17	13	3	154
División Operación Comercial Zona 2	1		6	23	1	3	3	4		10	2	3	56
División Operación Comercial Zona 3	1	1	6	16	8	16	3	2		2		2	57
División Operación Comercial Zona 4	2	2	4	25	7	12	4	2	2	6	1		67
División Operación Comercial Zona 5			1	10	7	13	5	4	2	6		1	49
División Salud Ocupacional									3				3
División Servicio Acueducto Zona 1	19	28	19	31	34	28	21	32	37	28	40	7	324
División Servicio Acueducto Zona 2	1	2	3	16	6	7	4	7	9	13	7	3	78
División Servicio Acueducto Zona 3	1	2	4	12	6	7	6	6	7	5	2	1	59
División Servicio Acueducto Zona 4	4	5	17	55	14	11	12	11	3	32	2		166
División Servicio Acueducto Zona 5		2	25	10	11	19	14	9	4	38	9	1	142
División Servicio Alcantarillado Zona 1	2	6	8	20	6	14	6	14	2	12	14	7	111
División Servicio Alcantarillado Zona 2	5	25	10	21	19	22	14	12	5	19	14	1	167
División Servicio Alcantarillado Zona 3	7	13	38	55	36	27	21	16	15	36	10	4	278
División Servicio Alcantarillado Zona 4	17	10	25	65	21	35	14	24	25	22	16	2	276
División Servicio Alcantarillado Zona 5	2	5	8	35	17	17	21	17	45	40	21	1	229
Entes de Control - GRI			1	3		4		1		2	2		13
Gerencia Ambiental	1		1										2
Gerencia Corporativa Gestión Humana											1		1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	1	4	8	29		3		2			1	51
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	1	6	1	2		2	2	3		1		19
Gerencia de Planeamiento				1						1	1		3
Gerencia General	4		3	11	1	1		7	3	12	12		54
Gerencia Jurídica		2								2			4
Gerencia Tecnología					1								1
Gerencia Zona 1	1	3	4	1	5	2	4	5	2	4	3	1	35
Gerencia Zona 2				3					2	7			12
Gerencia Zona 3	1	1	4	2	1	2		2	1	1	2		17
Gerencia Zona 4	1		3	1		1	4	1		1		1	13
Gerencia Zona 5									2				2
Servicio Comercial Aseo Z1			1			1							2
Servicio Comercial Aseo Z2	2												2
Servicio Comercial Aseo Z3			7	6	3	1							17
Servicio Comercial Aseo Z4			2	20		1	2						25
Unidad de Investigaciones Disciplinarias					1		1	1	1				4
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1		10	40	14	23	12	10	10	27	11	3	161
Urbanizadores y Constructores Zona 2	7	6	8	23	11	12	2	14	8	33	1	2	127
Urbanizadores y Constructores Zona 3	6	1	15	42	31	28	15	15	10	25	2	3	193
Urbanizadores y Constructores Zona 4	2	3	18	28	17	25	11	14	3	25	6	3	155
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1	1	41	70	34	29	32	41	9	33	22	2	315
Total general	780	880	1712	3776	2103	2709	1692	1796	1189	2539	908	196	20280

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:

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	Total general
Certificaciones		1	1	2	1		1					6
Dirección Abastecimiento					1	1						2
Dirección Bienes Raíces	1	6	10	14	24	1	6		1	6		69
Dirección Contabilidad					2							2
Dirección de Compras y Contratación						1	1					2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3		1		2		2		1	1		10
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1			2						1		4
Dirección Gestión Compensaciones	1	1	1	1	1		3	1	2			11
Dirección Gestión Comunitaria								1				1
Dirección Información Técnica y Geográfica	4					1		1	1			7
Dirección Jurisdicción Coactiva	1	6	7	11	4	2	1	2	9	3		46
Dirección Red Matriz Acueducto	5	6	2	4	2	2	6	7	3	4	3	44
Dirección Red Troncal Alcantarillado		1	2		1			1	1	1	1	8
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa				1			1			1	1	4
Dirección Saneamiento Ambiental					1							1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	5	5	2	4	3	1	3		2	4	1	30
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	2	1		5	2	1	1	1	2	6	1	22
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	1		1	1			1			1		5
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4		3	6	1	1	1	2	1	3			18
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1	1									2
Dirección Servicio Comercial Zona 1				1								1
Dirección Servicio Comercial Zona 4										1		1
Dirección Servicios Administrativos					1							1
Dirección Tesorería	1	1			2					1		5
Dirección Tributaria										5		5
Dirección Unidad Apoyo Comercial						1					1	2
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	13	18	11	26	23	12	25	18	11	4	2	163
División Atención al Cliente Zona 1	1	6	36	30	25	16	30	40	5	20	1	210
División Atención al Cliente Zona 2	3		4	11	6	7	12	6	3	5		57
División Atención al Cliente Zona 3	18	32	49	55	35	9	29	20	7	17	4	275
División Atención al Cliente Zona 4	19	26	30	41	48	29	45	32	30	52	8	360
División Atención al Cliente Zona 5	5	5	12	13	12	1			1	1		50
División Operación Comercial Zona 1			2	1				1				4
División Operación Comercial Zona 2	3			2	1	1	1					8
División Operación Comercial Zona 3						12			1			13
División Operación Comercial Zona 5										1		1
División Servicio Acueducto Zona 1		2	5	4	5	4	3	4	3	2	2	34
División Servicio Acueducto Zona 2			2	1				1				4
División Servicio Acueducto Zona 3						1	1					2
División Servicio Acueducto Zona 4	3	2	1		1				2			9
División Servicio Acueducto Zona 5	2			1	1				1			6
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1		1	1			3			1		7
División Servicio Alcantarillado Zona 2		2		1	6	2				1		12
División Servicio Alcantarillado Zona 3		2	4	4	4	1	2	3	2	2		24
División Servicio Alcantarillado Zona 4	3	1	8		2	4	2	6	1	2	1	30
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1	1		10	3	2	4	3	3	1		28
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	1	1									4
Gerencia Corporativa Sistema Maestro							1		3	1	2	7
Gerencia General			1	2		1			2	9	5	20
Gerencia Zona 1		1			1	2	5					10
Gerencia Zona 2									1			1
Gerencia Zona 3	1		7			1				1		10
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	3					3		2				8
Urbanizadores y Constructores Zona 1		1		2	2	1			1	2		9
Urbanizadores y Constructores Zona 2					1				1			2
Urbanizadores y Constructores Zona 3			1	2			2					5
Urbanizadores y Constructores Zona 4					1	1				1		3
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1	1	5	1	2	6				1		17
Total general	104	133	214	255	227	128	194	151	103	159	34	1702

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	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general
Dirección Abastecimiento		2		1		1					4
Dirección Bienes Raíces		16	4	3	3	1				1	28
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico								1	2		3
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4										4
Dirección Gestión Compensaciones	1			1	2	1					5

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	Total general
Dirección Jurisdicción Coactiva	10	3									13
Dirección Red Matriz Acueducto	1		4	1			1	2	1	1	11
Dirección Red Troncal Alcantarillado			1				1				2
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2										2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	4		3		2					12
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	1		1				1				3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3			1		1						2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4				2	1		1				4
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5				1							1
Dirección Tesorería	1	1	1	2	3	1					9
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	12	4	8	10	3	9	8	6	3		63
División Atención al Cliente Zona 1	4		1	2	7	13	1	3			31
División Atención al Cliente Zona 2	3				1	1	2				7
División Atención al Cliente Zona 3	65	10	8	4	26		1		2		116
División Atención al Cliente Zona 4	9	10	26	38	30	12					125
División Atención al Cliente Zona 5	2	2		1				1			6
División Operación Comercial Zona 1							2				2
División Operación Comercial Zona 3	1										1
División Servicio Acueducto Zona 1			2	4	1	1			3		11
División Servicio Acueducto Zona 2		1			1						2
División Servicio Acueducto Zona 3							1				1
División Servicio Acueducto Zona 4						1					1
División Servicio Acueducto Zona 5								1			1
División Servicio Alcantarillado Zona 1			2	1	3						6
División Servicio Alcantarillado Zona 2				1							1
División Servicio Alcantarillado Zona 3			6		3						9
División Servicio Alcantarillado Zona 4		2	4	1	1		1	2			11
División Servicio Alcantarillado Zona 5			2			1	1				4
Gerencia Corporativa Gestión Humana		1									1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente		1					1				2
Gerencia Corporativa Sistema Maestro									1		1
Gerencia de Planeamiento							1				1
Gerencia General			1	1	1		1		4	1	9
Gerencia Zona 1	1		1		1						3
Gerencia Zona 3				2							2
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1		1					1		1	4
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1		2								3
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1			1							2
Urbanizadores y Constructores Zona 4	3										3
Urbanizadores y Constructores Zona 5			1	1		2					4
Total general	126	57	77	81	88	46	24	17	17	3	536

CONCLUSIONES

Después de la verificación y depuración de encontró que a la fecha están pendiente de cierre 47.216 entradas, de las cuales algunas áreas realizan el trámite de respuesta por medio de un aplicativo diferente al de aplicativo de correspondencia CORI.

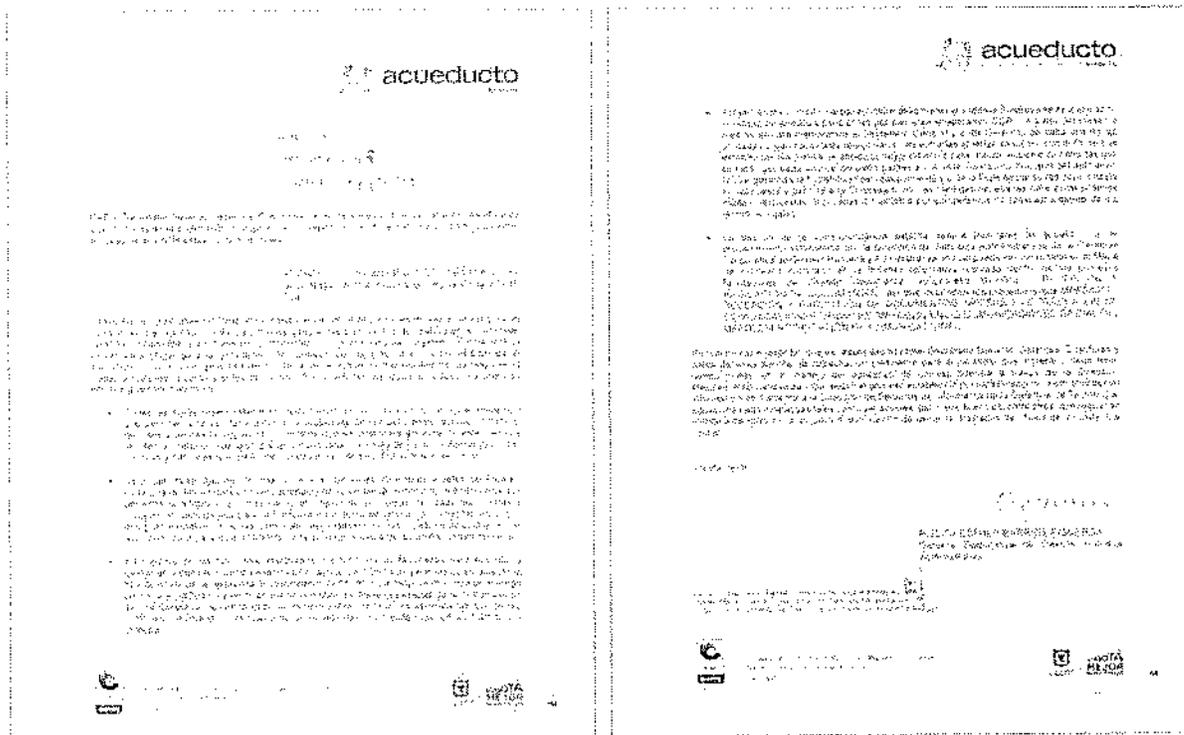
Del memorando remitido por la Dirección de Servicios Administrativos y del cual se dio respuesta por parte de algunas áreas se evidencio que, pese a que las áreas anteriormente mencionadas enviaron la información, algunas de ellas tuvieron inconvenientes y en otros casos la información se encontró errónea o incompleta; adicionalmente la única área que nos informó de los traslados por competencia es la Gerencia Zona 4 con fecha del mes de septiembre.

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.

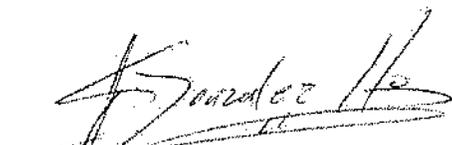
La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa expidió la circular N° 1410001-2019-58 del 16 de septiembre de 2019 en el cual establece: “**Uso de aplicativo CORI para el envío de la correspondencia externa generada en la EAAB-ESP**”; indicando los lineamientos

INFORME

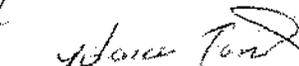
que deben seguir las áreas para uso adecuado y correcto del aplicativo interno de correspondencia y de igual forma la importancia del cierre de las entradas en el mismo.



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


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