

INFORME
**Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública
EAAB-ESP**
**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2020
(Enero 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 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 Septiembre del 2020 con un total de entradas de 135.940, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	135.940
Traslados a Otra Institución	4.150
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 251.345 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 135.940 entradas se dio trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia a 124.891 de las cuales 11.049 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 DÍA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
ENERO	1	265	11.796
FEBRERO	1	209	11.158
MARZO	1	200	9.411
ABRIL	1	182	9.869
MAYO	1	141	15.898
JUNIO	1	118	20.897
JULIO	1	84	20.289
AGOSTO	1	54	14.750

INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DÍA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
SEPTIEMBRE	1	29	10.823
Total de Entradas			124.891

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Administración Correspondencia y Notificación	6	8	11	106	198	200	183	120	68
Aguas de Bogotá	1	2					1	2	1
Certificaciones	4	3	2	1	1	2	7	4	5
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1						
Dirección Abastecimiento	9	28	28	16	18	7	26	33	2
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1							
Dirección Bienes Raíces	77	107	47	15	29	41	79	33	31
Dirección Contabilidad	4	5	2			1			
Dirección de Compras y Contratación	1	3	1	2	3	1		3	2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	16	31	43	26	37	64	95	67	30
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	10	36	15	15	29	40	37	15	1
Dirección Gestión Compensaciones	32	39	46	7	19	25	33	33	41
Dirección Gestión Comunitaria		9	4	1					
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	4	1	1	5	2	6	2	3
Dirección Ingeniería Especializada		5	10	1	1	3	10	9	10
Dirección Jurisdicción Coactiva	472	421	306	195	227	351	418	295	179
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1	10	19	6	6	4	20	8	17
Dirección Presupuesto				2					
Dirección Red Matriz Acueducto	83	93	38	5	25	26	40	54	17
Dirección Red Troncal Alcantarillado	14	33	35	10	7	81	20	18	18
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	4	4	1		1	16	10	2	15
Dirección Salud	1	1	2	1					
Dirección Saneamiento Ambiental	13	44	53	69	69	69	49	52	21
Dirección Seguridad		1		1	2	3	2	1	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	58	20	13	2	2	9	8	12	2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	61	72	79	21	10	30	16	11	9
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	11	52	23	2	5	12	5	8	1

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	81	117	90	26	29	34	58	48	20
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	6	3	2	2	5	4	5	6
Dirección Servicio Comercial Zona 1	8	5	6	3	5	1	10	3	3
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	2	6	7	2	5	11	5	12
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	3	8	2	3	10	10		2
Dirección Servicio Comercial Zona 4	15	11	11	6	7	7	11	7	6
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		3	2	2				1
Dirección Servicios Administrativos		13	12	3	7	4	4	3	3
Dirección Servicios de Informática				1	1	1		1	
Dirección Servicios Técnicos						3			1
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2					1		
Dirección Tesorería	39	45	46	160	252	283	208	120	50
Dirección Tributaria	5	11	13	4	9	12	7	6	9
Dirección Unidad Apoyo Comercial	13	65	43	70	70	80	47	33	22
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	114	128	103	60	69	84	104	78	41
División Atención al Cliente Zona 5		1							
División Atención al Cliente Zona 1		2							
División Atención al Cliente Zona 1	1955	1613	1445	1853	2830	4330	3977	2866	2296
División Atención al Cliente Zona 2	1904	1526	1241	1851	3124	3696	3712	2492	2068
División Atención al Cliente Zona 3	2149	1653	1479	1680	2980	4104	3827	2825	2010
División Atención al Cliente Zona 4	1309	1221	1090	1373	1971	2331	2149	1540	1162
División Atención al Cliente Zona 5	1454	1397	1168	1428	2450	3175	3030	2076	1354
División Operación Comercial Zona 1	118	111	124	96	106	108	139	111	100
División Operación Comercial Zona 2	94	89	74	70	78	107	142	104	77
División Operación Comercial Zona 3	127	132	73	10	69	108	135	106	104
División Operación Comercial Zona 4	17	12	10	13	12	25	32	53	39
División Operación Comercial Zona 5	39	10	36	17	12	35	34	51	66
División Salud Ocupacional		2		1					
División Servicio Acueducto Zona 1	41	79	65	27	41	34	61	69	8
División Servicio Acueducto Zona 2	58	104	100	35	62	50	85	67	41
División Servicio Acueducto Zona 3	43	54	43	20	40	44	44	52	53
División Servicio Acueducto Zona 4	56	124	97	34	65	66	75	93	56
División Servicio Acueducto Zona 5	34	47	35	11	19	38	49	77	33
División Servicio Alcantarillado Zona 1	169	288	182	69	100	137	171	117	98
División Servicio Alcantarillado Zona 2	101	112	128	42	59	62	79	64	45
División Servicio Alcantarillado Zona 3	72	89	109	43	45	78	73	84	34
División Servicio Alcantarillado Zona 4	151	169	115	48	65	85	92	102	59
División Servicio Alcantarillado Zona 5	120	76	59	28	41	59	70	78	14
Entes de Control - GRI	16	8		7		7	6	2	2
Gerencia Ambiental	1	4	2	4	2	7	11	2	2
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	7	3	1		1	12	2	
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	1	1	4	1	1	2	1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	3	4	21	7	1	4	1	3
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	12	12	32	13	31	45	67	56	29
Gerencia de Planeamiento	1	3	2	3	2		3	2	6
Gerencia Financiera			1					6	
Gerencia General	55	89	62	64	91	133	77	78	47
Gerencia Jurídica	1								
Gerencia Tecnología	3	1	3		1	1		1	
Gerencia Zona 1	11	8	10	2	7	9	7	9	9
Gerencia Zona 2	3	2	2	1	4	1		1	4
Gerencia Zona 3	11	15	5	3	2	1	8	2	1
Gerencia Zona 4	5		11	2	4	3	4	3	2
Notificaciones DAC						3			
Planta de Tratamiento Tibitoc	1		2		3	1	1		
Requerimientos Funcionales		9							

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Servicio Comercial Aseo Z1		5			13	6	4	4	2
Servicio Comercial Aseo Z2	1	7	2	2	39	26	17	10	5
Servicio Comercial Aseo Z3	3	1		6	20	40	37	15	4
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1	3	4	12	11	4	7	5
Unidad de Control Interno y Gestión	4	18	27	9	4	4	1	1	1
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1	1		1					
Urbanizadores y Constructores Zona 1	103	161	94	28	71	96	96	69	65
Urbanizadores y Constructores Zona 2	87	121	106	22	43	84	105	77	97
Urbanizadores y Constructores Zona 3	124	144	94	23	84	111	129	117	75
Urbanizadores y Constructores Zona 4	54	56	48	8	37	22	54	54	24
Urbanizadores y Constructores Zona 5	109	130	100	44	96	95	125	111	73
Total generado	11796	11158	9411	9869	15898	20897	20289	14750	10823

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Administración Correspondencia y Notificación	5	8	10	103	195	197	179	115	66
Aguas de Bogotá		1					1	2	
Certificaciones	2	3	1						3
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1						
Dirección Abastecimiento		12	22	2	10	1	7	14	1
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1							
Dirección Bienes Raíces	30	43	22	7	18	20	27	17	21
Dirección Contabilidad			2			1			
Dirección de Compras y Contratación					2			2	
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		6	9	12	14	20	40	22	21
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1			5	9	15	14	7	
Dirección Gestión Compensaciones	28	20	18	4	15	17	27	23	40
Dirección Gestión Comunitaria		6	3	1					
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	2	1		1	1	5		3
Dirección Ingeniería Especializada					1		7	6	8
Dirección Jurisdicción Coactiva	366	302	181	140	158	126	159	146	131
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		7	12	5	5	2	13	6	15
Dirección Red Matriz Acueducto	42	48	12	3	15	14	19	17	13
Dirección Red Troncal Alcantarillado	1	11	16	6	5	33	16	10	17
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa		4	1		1	11	9	1	13
Dirección Salud			2						
Dirección Saneamiento Ambiental		9	5	31	17	14	22	23	18
Dirección Seguridad		1			2			1	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	16	10	6		1	3	5	2	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	18	13	15	15	3	16	8	2	6
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	4	21	14		2	10	4	5	1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	41	55	50	18	21	18	31	28	14
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	2	2	1	2	5	4	2	6
Dirección Servicio Comercial Zona 1	5	3	4	1	3		10	3	3
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	1	3	5	1	2	9	5	11
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	1	8	1	3	8	6		2
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5	4	2	4	3	4	7	6	6
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		2	2	2				1
Dirección Servicios Administrativos		10	10	1	5	3	4	3	3
Dirección Servicios de Informática				1	1			1	

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Dirección Servicios Técnicos									1
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2					1		
Dirección Tesorería	18	20	17	25	9	16	5	2	5
Dirección Tributaria	1	9	6	2	8	8	6	2	9
Dirección Unidad Apoyo Comercial	7	47	24	47	56	58	31	23	15
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	60	71	32	30	39	48	67	56	30
División Atención al Cliente Zona 5		1							1
División Atención al Cliente Zona 1		1							
División Atención al Cliente Zona 1	1699	1263	1266	1796	2596	3033	3075	2587	2199
División Atención al Cliente Zona 2	1630	1345	1065	1801	2837	2865	2908	2311	1984
División Atención al Cliente Zona 3	1278	965	924	1360	2218	2567	2230	1935	1714
División Atención al Cliente Zona 4	860	742	582	1170	1636	1517	1431	1210	1032
División Atención al Cliente Zona 5	1106	930	757	1148	1797	1422	1994	1459	1230
División Operación Comercial Zona 1	106	90	106	88	101	100	125	101	93
División Operación Comercial Zona 2	71	83	65	65	72	94	133	100	75
División Operación Comercial Zona 3	113	125	46	6	55	92	88	90	96
División Operación Comercial Zona 4	12	4	4	8	8	13	20	43	36
División Operación Comercial Zona 5	32	7	25	10	4	15	17	25	55
División Salud Ocupacional		1		1					
División Servicio Acueducto Zona 1	5	7	11	17	17	12	18	12	4
División Servicio Acueducto Zona 2	25	52	23	32	51	37	73	48	40
División Servicio Acueducto Zona 3	24	32	30	19	34	33	34	36	49
División Servicio Acueducto Zona 4	33	66	64	32	39	35	48	60	50
División Servicio Acueducto Zona 5	20	26	30	10	15	30	31	35	18
División Servicio Alcantarillado Zona 1	125	216	149	62	85	110	138	88	91
División Servicio Alcantarillado Zona 2	44	49	58	36	44	59	72	56	39
División Servicio Alcantarillado Zona 3	29	35	51	41	35	65	41	34	14
División Servicio Alcantarillado Zona 4	91	65	82	41	47	59	56	76	49
División Servicio Alcantarillado Zona 5	59	44	35	15	15	14	31	55	13
Entes de Control - GRI	10	8		6		5	6	1	2
Gerencia Ambiental		1	1	1	2	5	8	2	1
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	3	2	1			10		
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo				1	1	1		1	1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	2	3	14	5	1	4	1	2
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3	6	2	7	15	27	45	39	23
Gerencia de Planeamiento		2					2	1	6
Gerencia Financiera								6	
Gerencia General	30	55	49	50	74	92	55	57	42
Gerencia Jurídica	1								
Gerencia Tecnología						1		1	
Gerencia Zona 1	4	3	7	1	4	4	5	1	5
Gerencia Zona 2	2	2	1		3				4
Gerencia Zona 3	3	10	4	2	1	1	8		1
Gerencia Zona 4	3		6	2	4	2	1	2	
Notificaciones DAC						3			
Planta de Tratamiento Tibitoc			2		1		1		
Requerimientos Funcionales		9							
Servicio Comercial Aseo Z1		4			9	6	2	2	
Servicio Comercial Aseo Z2	1	5	2	2	37	20	14	9	5
Servicio Comercial Aseo Z3	2	1		4	20	35	32	13	4
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1		4	4	2	2	4	3
Unidad de Control Interno y Gestión	4	14	25	7	4	4	1	1	1
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1								
Urbanizadores y Constructores Zona 1	82	128	79	18	47	61	74	47	56
Urbanizadores y Constructores Zona 2	69	84	82	20	28	56	53	59	87
Urbanizadores y Constructores Zona 3	96	120	70	15	44	65	93	65	56

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Urbanizadores y Constructores Zona 4	30	36	28	6	26	9	36	40	19
Urbanizadores y Constructores Zona 5	68	60	58	12	48	42	62	42	55
Total generado	8440	7456	6307	8403	12710	13285	13820	11307	9737

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
Administración Correspondencia y Notificación	1			3	2	3	4	5	2
Aguas de Bogotá	1								1
Certificaciones	2			1	1	2	5	4	2
Dirección Abastecimiento		14	4	2		2	12	17	1
Dirección Bienes Raíces	36	49	11	6	6	11	46	16	10
Dirección Contabilidad		4							
Dirección de Compras y Contratación	1	2	1		1			1	2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	3	8	7	8	18	35	39	9
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		10	3	6	9	10	16	8	1
Dirección Gestión Compensaciones	4	14	18	2	2	5	4	10	1
Dirección Gestión Comunitaria		3	1						
Dirección Información Técnica y Geográfica		2		1	1		1	2	
Dirección Ingeniería Especializada		3	4	1		2	2	2	2
Dirección Jurisdicción Coactiva	101	118	121	54	66	223	257	149	48
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		2	6			2	4	2	2
Dirección Presupuesto				2					
Dirección Red Matriz Acueducto	28	33	10	2	5	6	10	25	4
Dirección Red Troncal Alcantarillado		16	12	2	2	41	4	6	1
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa						5	1	1	2
Dirección Salud		1							
Dirección Saneamiento Ambiental	1	22	32	16	21	35	20	25	3
Dirección Seguridad				1		1	1		
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	34	8	3	2	1	6	3	10	2
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	34	52	40	4	6	8	5	9	3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	5	28	8	2	3	1	1	2	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	35	59	36	8	8	15	21	19	6
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		2	1	1				3	
Dirección Servicio Comercial Zona 1	3	2	2	2	1	1			
Dirección Servicio Comercial Zona 2	2	1	1	2	1	3	2		1
Dirección Servicio Comercial Zona 3		2		1		2	4		
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	7	9	2	3	3	4	1	
Dirección Servicio Comercial Zona 5			1						
Dirección Servicios Administrativos		2		1	2	1			
Dirección Servicios de Informática						1			
Dirección Servicios Técnicos						3			
Dirección Tesorería	14	19	22	122	220	205	197	115	45
Dirección Tributaria	1	1	3	1	1	4	1	4	
Dirección Unidad Apoyo Comercial	5	16	15	19	11	16	12	8	7
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	29	30	19	13	16	20	20	16	11
División Atención al Cliente Zona 1		1							
División Atención al Cliente Zona 1	237	310	153	37	222	1257	872	275	97
División Atención al Cliente Zona 2	260	167	107	43	281	815	795	177	84

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
División Atención al Cliente Zona 3	791	619	456	296	742	1515	1581	882	296
División Atención al Cliente Zona 4	414	449	419	180	318	781	700	320	130
División Atención al Cliente Zona 5	290	380	326	271	650	1733	1032	617	124
División Operación Comercial Zona 1	11	20	13	7	5	8	14	10	7
División Operación Comercial Zona 2	21	6	8	5	4	13	9	4	2
División Operación Comercial Zona 3	11	7	26	4	13	16	46	15	8
División Operación Comercial Zona 4	5	8	5	5	4	12	12	10	3
División Operación Comercial Zona 5	7	3	9	5	8	19	17	26	11
División Servicio Acueducto Zona 1	21	59	37	10	23	22	31	45	4
División Servicio Acueducto Zona 2	30	51	60	3	7	11	10	19	1
División Servicio Acueducto Zona 3	16	19	13	1	5	10	10	16	4
División Servicio Acueducto Zona 4	23	47	32	2	22	30	27	32	6
División Servicio Acueducto Zona 5	13	21	5	1	4	8	18	42	15
División Servicio Alcantarillado Zona 1	33	56	31	6	14	26	28	27	7
División Servicio Alcantarillado Zona 2	56	60	62	4	12	2	6	7	6
División Servicio Alcantarillado Zona 3	40	52	53	1	10	11	30	46	20
División Servicio Alcantarillado Zona 4	49	95	32	7	16	25	33	26	10
División Servicio Alcantarillado Zona 5	53	31	24	6	26	40	36	23	1
Entes de Control - GRI	2			1		2			
Gerencia Ambiental	1	1	1	2		1	3		1
Gerencia Corporativa Gestión Humana		4	1				2	2	
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	1		2		1	1	
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	1		4	1				1
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	5	8	4	12	14	15	16	6
Gerencia de Planeamiento		1		2	1			1	
Gerencia General	18	22	10	12	17	33	20	20	5
Gerencia Tecnología	3		1		1				
Gerencia Zona 1	5	5	3	1	2	4	2	8	4
Gerencia Zona 2	1		1	1		1		1	
Gerencia Zona 3	7	4	1	1	1			2	
Gerencia Zona 4	2		2			1	1	1	2
Planta de Tratamiento Tibitoc						1			
Servicio Comercial Aseo Z1		1			4		2	2	2
Servicio Comercial Aseo Z2		2			2	6	3	1	
Servicio Comercial Aseo Z3	1			2		5	5	2	
Servicio Comercial Aseo Z4			3		8	9	2	3	2
Unidad de Control Interno y Gestión		4	2	2					
Unidad de Investigaciones Disciplinarias		1		1					
Urbanizadores y Constructores Zona 1	19	32	15	10	22	31	22	22	9
Urbanizadores y Constructores Zona 2	17	35	22	2	15	22	51	18	10
Urbanizadores y Constructores Zona 3	24	23	21	7	38	45	35	51	19
Urbanizadores y Constructores Zona 4	23	18	16	2	11	13	17	14	5
Urbanizadores y Constructores Zona 5	39	70	42	29	47	52	59	68	18
Total generado	2895	3216	2412	1263	2967	7249	6239	3351	1086

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	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Administración Correspondencia y Notificación					1			

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Certificaciones			1				2	
Dirección Abastecimiento	4	2		10	3	1	6	2
Dirección Bienes Raíces	9	11	6	2	2	9	5	
Dirección Contabilidad	4	1						
Dirección de Compras y Contratación		1		2		1		
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	5	12	4	5	19	18	6
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	11	6	3	5	8	6	
Dirección Gestión Compensaciones		3	5	1		3	2	
Dirección Información Técnica y Geográfica					1	1		
Dirección Ingeniería Especializada			1			1	1	1
Dirección Jurisdicción Coactiva	2		4	1	2	2	2	
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		1			1		3	
Dirección Red Matriz Acueducto	6	9	9		4	1	10	12
Dirección Red Troncal Alcantarillado	2	6	3	2		6		2
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2							
Dirección Salud	1			1				
Dirección Saneamiento Ambiental	8	9	14	4	27	14	5	4
Dirección Seguridad							1	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	5	1	4					
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	6	6	15	2		3	3	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	2	2	1			1		1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	4	2	2			1	5	1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1						
Dirección Servicio Comercial Zona 1					1			
Dirección Servicio Comercial Zona 2			2					
Dirección Servicio Comercial Zona 4					1			
Dirección Servicios Administrativos		1	2	1				
Dirección Tesorería	1		1	2	9	59	6	3
Dirección Tributaria	2	1	4					
Dirección Unidad Apoyo Comercial		1	2	3	1	5	4	2
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	16	13	23	14	8	10	13	6
División Atención al Cliente Zona 1	12	23	15	7	1	23	25	4
División Atención al Cliente Zona 2	7	10	60	2	4	13	9	4
División Atención al Cliente Zona 3	71	56	71	15	14	20	14	8
División Atención al Cliente Zona 4	26	27	75	14	8	28	16	10
División Atención al Cliente Zona 5	51	63	60	4	3	19	4	
División Operación Comercial Zona 1		1	2	1				
División Operación Comercial Zona 2	1		1					
División Operación Comercial Zona 3	1						1	1
División Operación Comercial Zona 4			1					
División Operación Comercial Zona 5			2	2		1		
División Salud Ocupacional		1						
División Servicio Acueducto Zona 1	11	4	15		1		10	12
División Servicio Acueducto Zona 2	2	1	15		3	2	2	
División Servicio Acueducto Zona 3	3	1			1	1		
División Servicio Acueducto Zona 4		5			4	1		1
División Servicio Acueducto Zona 5	1							
División Servicio Alcantarillado Zona 1	4	6	1		1		4	2
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	2	6	2	2	1	1	1
División Servicio Alcantarillado Zona 3	3	2	2			2	2	4
División Servicio Alcantarillado Zona 4	6	4			2	1	2	
División Servicio Alcantarillado Zona 5	7	1		5		3	3	
Entes de Control - GRI								1
Gerencia Corporativa Gestión Humana						1		
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2							
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	4	1	17	2	2	4	4	1

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Gerencia de Planeamiento	1				1		1	
Gerencia Financiera			1					
Gerencia General	6	11	1	1		4	2	1
Gerencia Tecnología		1	2					
Gerencia Zona 1	1							
Gerencia Zona 2					1			
Gerencia Zona 3	1	1						
Gerencia Zona 4			3				2	
Planta de Tratamiento Tibitoc	1				2			
Urbanizadores y Constructores Zona 1	2				2	3		
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	2	2			5	1	
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	1	3	1	2	1	1	1
Urbanizadores y Constructores Zona 4			4				1	
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1			2	1	1	3	1
Total generado	309	311	476	110	126	279	200	92

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
Administración Correspondencia y Notificación			1				
Aguas de Bogotá		1					
Dirección Abastecimiento	5		2	2	5	3	1
Dirección Bienes Raíces	2	4	8		3	1	1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	11	17	14	3	10	7	2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	15	6	1	6	7	1
Dirección Gestión Compensaciones		2	5		2		
Dirección Información Técnica y Geográfica					2		
Dirección Ingeniería Especializada		2	5				
Dirección Jurisdicción Coactiva	3	1			1		
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1		1	1			
Dirección Red Matriz Acueducto	7	3	7		1	5	1
Dirección Red Troncal Alcantarillado	11		4			1	
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2						
Dirección Saneamiento Ambiental	4	4	2	18	4	6	2
Dirección Seguridad						2	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	1					
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	3	1	9		1	3	
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	2	1					
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1	1	2				1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1					
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1						
Dirección Tesorería	6	6	6	11	14	3	
Dirección Tributaria	1			1			
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	1	2	1	2	1	
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	9	14	29	3	6	6	4
División Atención al Cliente Zona 1	7	17	11	13	11	17	5
División Atención al Cliente Zona 2	7	4	9	5	2	3	
División Atención al Cliente Zona 3	9	13	28	9	6	2	2
División Atención al Cliente Zona 4	9	3	14	9	9	5	2
División Atención al Cliente Zona 5	7	24	25	5		1	
División Operación Comercial Zona 1	1		3				

INFORME

ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
División Operación Comercial Zona 2	1				2		
División Operación Comercial Zona 3	2		1		1		
División Servicio Acueducto Zona 1	4	9	2				2
División Servicio Acueducto Zona 2	1		2		1		
División Servicio Acueducto Zona 3		2					
División Servicio Acueducto Zona 4		6	1				
División Servicio Alcantarillado Zona 1	7	10	1	1		1	1
División Servicio Alcantarillado Zona 2		1	2		1		
División Servicio Alcantarillado Zona 3			3	1			
División Servicio Alcantarillado Zona 4	5	5	1				1
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1			2		2	
Entes de Control - GRI	4						
Gerencia Ambiental		2		1		1	
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo					1		
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente			1	3	1		
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	3		5		2		3
Gerencia de Planeamiento			2	1			
Gerencia General	1	1	2	1		4	
Gerencia Zona 1	1				1	1	
Urbanizadores y Constructores Zona 1		1				1	
Urbanizadores y Constructores Zona 2						1	
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1						
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	2					
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1			1			1
Total generado	152	175	216	93	95	84	30

CONCLUSIONES

Después de la verificación y depuración de encontró que a la fecha están pendiente de cierre 30.774 entradas, de las cuales algunas áreas realizan el trámite de respuesta por medio de un aplicativo diferente al de aplicativo de correspondencia CORI.

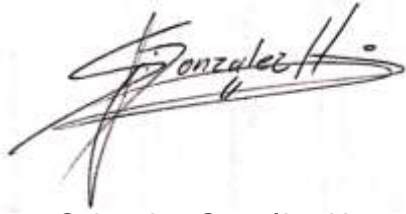
Del memorando remitido por la Dirección de Servicios Administrativos y del cual se dio respuesta por parte de algunas áreas se evidencio que, se está realizando el envío de la información solicitada por parte de las áreas aunque aún se encuentran muchas falencias en el envío de esta información, contra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

INFORME

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 Sebastian González Hurtado
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA
Registro: 38000239



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