

**INFORME**

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Primer trimestre Año  
2023  
(Enero a Marzo)**

**05/04/2023**

**LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

**En cumplimiento con lo establecido en el Art. 52 del Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones, a continuación, se presenta la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado Bogotá EAAB – ESP:**

Se realiza el envío del informe de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano primer trimestre 2023 correspondiente al corte del 02 de enero al 31 de marzo del 2023 con un total de 50.320 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

<b>Actividad</b>	<b>Total</b>
Documentos Radicados	50.320
Traslados a Otra Institución	305
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 70.919 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 50.320 entradas se identificaron 32.773 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 17.547 no tiene la salida respectiva, de esos 5.062 no requieren respuesta, 6.776 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley, según la columna AD del Excel de apoyo para este informe y 5.709 entradas se encuentran con términos vencidos o no han relacionado entrada con salida y no se identificó la respuesta.

## INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
ENERO	17	721	17.566
FEBRERO	1	663	16.174
MARZO	1	680	16.580
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>			<b>50.320</b>

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 tercer trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 1er Trimestre 2023.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AF Número días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas columna T Asunto, se filtra con 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:

RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS					
NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2626	2299	2232	7157	14,22%
División Atención al Cliente Zona 3	2179	1819	1686	5684	11,30%
División Atención al Cliente Zona 2	1824	1862	1672	5358	10,65%
División Atención al Cliente Zona 4	2001	1579	1452	5032	10,00%
División Atención al Cliente Zona 5	1731	1458	1500	4689	9,32%
Dirección Jurisdicción Coactiva	687	607	587	1881	3,74%
Dirección Red Matriz Acueducto	487	637	648	1772	3,52%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	359	430	505	1294	2,57%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	414	397	375	1186	2,36%
Dirección Abastecimiento	255	305	357	917	1,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	271	246	329	846	1,68%

**INFORME**

<b>RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS</b>					
<b>NOMBRE DE ÁREA</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>%</b>
División Servicio Alcantarillado Zona 1	235	229	269	733	1,46%
Dirección Bienes Raíces	274	185	246	705	1,40%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	222	209	256	687	1,37%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	245	214	221	680	1,35%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	212	192	268	672	1,34%
Gerencia General	182	207	240	629	1,25%
Administración Correspondencia y Notificación	400	108	77	585	1,16%
División Servicio Acueducto Zona 3	190	190	199	579	1,15%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	155	224	196	575	1,14%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	196	132	188	516	1,03%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	109	158	185	452	0,90%
Dirección Tesorería	143	143	157	443	0,88%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	92	133	183	408	0,81%
División Servicio Acueducto Zona 4	114	145	125	384	0,76%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	91	129	159	379	0,75%
División Operación Comercial Zona 3	131	100	129	360	0,72%
División Operación Comercial Zona 2	128	87	134	349	0,69%
División Servicio Acueducto Zona 1	115	122	101	338	0,67%
División Operación Comercial Zona 5	99	131	98	328	0,65%
Dirección Gestión Compensaciones	110	96	113	319	0,63%
Dirección Saneamiento Ambiental	118	100	78	296	0,59%
División Operación Comercial Zona 1	95	96	79	270	0,54%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	77	69	116	262	0,52%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	70	96	92	258	0,51%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	70	62	99	231	0,46%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	65	59	96	220	0,44%
Dirección Servicios Administrativos	78	60	77	215	0,43%
División Servicio Acueducto Zona 2	72	69	73	214	0,43%
División Servicio Acueducto Zona 5	45	75	79	199	0,40%
División Operación Comercial Zona 4	50	80	63	193	0,38%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	7	13	160	180	0,36%
Dirección de Compras y Contratación	63	54	44	161	0,32%
Gerencia Ambiental	25	58	59	142	0,28%

**INFORME**

<b>RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS</b>					
<b>NOMBRE DE ÁREA</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>%</b>
Unidad de Control Interno y Gestión	36	47	52	135	0,27%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	38	44	48	130	0,26%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	33	51	35	119	0,24%
Dirección Tributaria	36	27	29	92	0,18%
Dirección Servicios Electromecánica	31	28	29	88	0,17%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	14	21	47	82	0,16%
Dirección Ingeniería Especializada	26	24	28	78	0,16%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	25	26	21	72	0,14%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	23	19	23	65	0,13%
Gerencia Zona 3	13	25	22	60	0,12%
Gerencia de Planeamiento	14	24	17	55	0,11%
Dirección Información Técnica y Geográfica	10	15	24	49	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	20	13	16	49	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	14	20	15	49	0,10%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	8	7	20	35	0,07%
Gerencia Zona 4	8	13	14	35	0,07%
Entes de Control - GRI	10	13	10	33	0,07%
Gerencia Zona 1	10	2	17	29	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	6	10	8	24	0,05%
Dirección Salud	9	2	9	20	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	6	6	8	20	0,04%
Dirección Contabilidad	7	4	7	18	0,04%
Dirección Gestión Comunitaria	6	6	6	18	0,04%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	3	6	9	18	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	8	6	17	0,03%
Gerencia Zona 5	3	6	8	17	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	4	7	14	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5		9	14	0,03%
Secretaria General	5	6	3	14	0,03%
Gerencia Financiera	2	4	5	11	0,02%
Gerencia Zona 2	3	4	4	11	0,02%

## INFORME

RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS					
NOMBRE DE ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL	%
Dirección Servicios de Informática	2	4	3	9	0,02%
Dirección Asesoría Legal		4	3	7	0,01%
Dirección Seguridad		4	3	7	0,01%
Gerencia Jurídica	5	1	1	7	0,01%
Gerencia Tecnología	1	3	3	7	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional		2	4	6	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	5	1		6	0,01%
División Salud Ocupacional	3	1	1	5	0,01%
Dirección Activos Fijos	1	2	1	4	0,01%
Dirección de Seguros	3			3	0,01%
Dirección Presupuesto	1	1	1	3	0,01%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1	1	1	3	0,01%
Dirección Análisis de Riesgos Financieros	1			1	0,00%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos		1		1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1			1	0,00%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo			1	1	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>17566</b>	<b>16174</b>	<b>16580</b>	<b>50320</b>	<b>100,00%</b>

## 2. Relación tiempo de respuesta de 1 a 15 días.

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

RESPUESTAS 1 A 15 DÍAS PRIMER TRIMESTRE		
NOMBRE DE AREA	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	5517	19,92%
División Atención al Cliente Zona 2	3866	13,96%
División Atención al Cliente Zona 3	3742	13,51%
División Atención al Cliente Zona 4	3458	12,49%
División Atención al Cliente Zona 5	3324	12,00%
Dirección Jurisdicción Coactiva	929	3,35%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	387	1,40%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	363	1,31%

**INFORME**

<b>RESPUESTAS 1 A 15 DÍAS PRIMER TRIMESTRE</b>		
<b>NOMBRE DE AREA</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>%</b>
División Servicio Alcantarillado Zona 2	350	1,26%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	307	1,11%
Dirección Tesorería	303	1,09%
División Operación Comercial Zona 3	282	1,02%
División Operación Comercial Zona 5	275	0,99%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	273	0,99%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	268	0,97%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	266	0,96%
División Operación Comercial Zona 2	248	0,90%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	215	0,78%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	213	0,77%
División Operación Comercial Zona 1	198	0,72%
Administración Correspondencia y Notificación	195	0,70%
Gerencia General	188	0,68%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	187	0,68%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	179	0,65%
División Servicio Acueducto Zona 3	168	0,61%
División Servicio Acueducto Zona 4	160	0,58%
División Operación Comercial Zona 4	156	0,56%
División Servicio Acueducto Zona 1	154	0,56%
División Servicio Acueducto Zona 5	152	0,55%
Dirección Bienes Raíces	133	0,48%
División Servicio Acueducto Zona 2	131	0,47%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	118	0,43%
Dirección Red Matriz Acueducto	113	0,41%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	84	0,30%
Dirección Gestión Compensaciones	68	0,25%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	63	0,23%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	63	0,23%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	61	0,22%
Dirección Ingeniería Especializada	34	0,12%
Dirección de Compras y Contratación	32	0,12%
Dirección Tributaria	32	0,12%
Gerencia Zona 3	32	0,12%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	30	0,11%

**INFORME**

<b>RESPUESTAS 1 A 15 DÍAS PRIMER TRIMESTRE</b>		
<b>NOMBRE DE AREA</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>%</b>
Dirección Saneamiento Ambiental	28	0,10%
Unidad de Control Interno y Gestión	27	0,10%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	26	0,09%
Dirección Abastecimiento	24	0,09%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	24	0,09%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	23	0,08%
Gerencia Ambiental	19	0,07%
Dirección Información Técnica y Geográfica	18	0,07%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	17	0,06%
Gerencia de Planeamiento	16	0,06%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	14	0,05%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	13	0,05%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	12	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	12	0,04%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	11	0,04%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	10	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	10	0,04%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	10	0,04%
Dirección Gestión Comunitaria	8	0,03%
Gerencia Zona 4	8	0,03%
Gerencia Zona 1	7	0,03%
Dirección Servicios Administrativos	6	0,02%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	6	0,02%
Gerencia Zona 2	5	0,02%
Secretaria General	5	0,02%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	4	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	3	0,01%
Dirección Servicios de Informática	2	0,01%
Entes de Control - GRI	2	0,01%
Gerencia Jurídica	2	0,01%
Dirección de Seguros	1	0,00%
Gerencia Financiera	1	0,00%
Gerencia Zona 5	1	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27692</b>	<b>100%</b>

## INFORME

### 3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

RESPUESTAS 16 A 30 DIAS PRIMER TRIMESTRE		
NOMBRE DE AREA	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 4	109	14,36%
Dirección Red Matriz Acueducto	48	6,32%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	41	5,40%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	37	4,87%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	36	4,74%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	31	4,08%
Dirección Bienes Raíces	30	3,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	29	3,82%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	29	3,82%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	28	3,69%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	24	3,16%
División Atención al Cliente Zona 3	21	2,77%
División Servicio Acueducto Zona 4	21	2,77%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	21	2,77%
División Operación Comercial Zona 1	20	2,64%
División Servicio Acueducto Zona 1	18	2,37%
Gerencia General	18	2,37%
División Servicio Acueducto Zona 2	17	2,24%
División Servicio Acueducto Zona 3	16	2,11%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	15	1,98%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	15	1,98%
Dirección Gestión Compensaciones	14	1,84%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	14	1,84%
Dirección Saneamiento Ambiental	13	1,71%
División Atención al Cliente Zona 2	10	1,32%
Dirección Jurisdicción Coactiva	9	1,19%
División Atención al Cliente Zona 5	8	1,05%
Dirección Abastecimiento	4	0,53%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	4	0,53%
Dirección Tesorería	4	0,53%
División Atención al Cliente Zona 1	4	0,53%
Gerencia Ambiental	4	0,53%
Unidad de Control Interno y Gestión	4	0,53%
Dirección Gestión Comunitaria	3	0,40%



## INFORME

RESPUESTAS 16 A 30 DIAS PRIMER TRIMESTRE		
NOMBRE DE AREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Tributaria	3	0,40%
División Operación Comercial Zona 3	3	0,40%
División Operación Comercial Zona 4	3	0,40%
División Servicio Acueducto Zona 5	3	0,40%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	0,26%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	2	0,26%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2	0,26%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	0,26%
Dirección Servicios Administrativos	2	0,26%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	2	0,26%
Gerencia de Planeamiento	2	0,26%
Dirección Asesoría Legal	1	0,13%
Dirección de Compras y Contratación	1	0,13%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	0,13%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	1	0,13%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	1	0,13%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1	0,13%
División Operación Comercial Zona 5	1	0,13%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,13%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	0,13%
Gerencia Zona 1	1	0,13%
Gerencia Zona 2	1	0,13%
Gerencia Zona 4	1	0,13%
Gerencia Zona 5	1	0,13%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>759</b>	<b>100,00%</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:

## INFORME

RESPUESTAS 31 A 60 DIAS PRIMER TRIMESTRE		
NOMBRE DE AREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	25	30,12%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	8	9,64%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	7	8,43%
Dirección Red Matriz Acueducto	6	7,23%
Dirección Gestión Compensaciones	5	6,02%
Dirección Abastecimiento	4	4,82%
Dirección Bienes Raíces	4	4,82%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	4	4,82%
Dirección Saneamiento Ambiental	4	4,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	4	4,82%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	2	2,41%
Dirección Servicios Administrativos	2	2,41%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	2	2,41%
Dirección Gestión Comunitaria	1	1,20%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1	1,20%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	1	1,20%
División Atención al Cliente Zona 4	1	1,20%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	1,20%
Gerencia Zona 1	1	1,20%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

## CONCLUSIONES

Después de la validación primer trimestre 2023 se encuentran en proceso de términos para generar respuesta 6.776 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de Salida) con plazo máximo al 24 de abril de 2023, se logró identificar 32.773 entradas con su respectiva salida (respuesta) equivalente al 66% del total de las entradas del periodo, en otros eventos se genera una salida para varias entradas o varios radicados de entrada finalizan siendo informativos.

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

Para poder identificar las entradas vs salidas la EAAB-ESP se llevó a cabo una actualización en el sistema de correspondencia CORI en cabeza de la Dirección de Servicios Administrativos que

## INFORME

logra identificar la salida cuando esta se genera cerrando así la respectiva entrada, para este ejercicio del tercer trimestre se logró identificar de forma directa el 66% 9 puntos menos que el trimestre inmediatamente anterior, para reducir la diferencia se planteó al área de informática generar un cambio en cori que consta de realizar desde la entrada la respectiva salida

Imprimir Babero  Generar Salida  Docs Relacionados

con esto se espera obtener mas de un 90% de identificación entradas con salidas.

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.

Igualmente, con la elaboración de este informe se remitirá al interior de la EAAB-ESP en informativo la base de radicados de entrada pendientes de generar respuesta con el fin de alertar a las diferentes áreas de la empresa.

Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export en Excel del sistema de correspondencia ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener toda la información reposada en un solo portal. Sin embargo, se da buen tratamiento y obtención de resultados con margen de error pero que permite dar cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Elaboró: **Iván Fernando Reyes**  
Cargo: Tecnólogo Administrativo - DSA  
Registros: 37036418

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

Revisado por: **Marco Antonio Baron Peralta**  
Cargo: Profesional - DSA  
Registro: 37002551

Aprobado por: **José Guillermo del Rio Baena**  
Cargo: Director Servicios Administrativos  
Registro: 38004633