

**INFORME**
**Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública  
EAAB-ESP**
**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2020  
(Enero a Marzo)**

**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 Marzo del 2020 con un total de entradas de 35.477, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	35.477
Traslados a Otra Institución	793
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 79.246 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 35.477 entradas se dio trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia a 29.012 de las cuales 4.663 entradas se les dio respuesta con más de una salida o se realizó el cierre de una salida con más de una entrada y se obtuvo un total de 24.349 registros.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
ENERO	1	63	11.671
FEBRERO	1	38	10.843
MARZO	1	21	6.498
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>			<b>29.012</b>

Con respecto al tiempo de respuesta a las entradas se puede evidenciar en el siguiente cuadro el tiempo de respuesta por cada mes:

## INFORME

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:

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Administración Correspondencia y Notificación	6	8	3	17
Aguas de Bogotá	1	1		2
Certificaciones	4	3		7
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1	1
Dirección Abastecimiento	6	28	24	58
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1		1
Dirección Bienes Raíces	77	101	22	200
Dirección Contabilidad	4	5	2	11
Dirección de Compras y Contratación	1	3	2	6
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	10	9	25
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	10	12		22
Dirección Gestión Compensaciones	32	37	26	95
Dirección Gestión Comunitaria		9	3	12
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	5	1	7
Dirección Ingeniería Especializada		3	3	6
Dirección Jurisdicción Coactiva	470	419	238	1.127
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		10	12	22
Dirección Red Matriz Acueducto	76	89	17	182
Dirección Red Troncal Alcantarillado	5	27	19	51
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	4	4	1	9
Dirección Salud	1	1	2	4
Dirección Saneamiento Ambiental	10	38	12	60
Dirección Seguridad		1		1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	54	19	5	78
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	58	64	11	133
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	50	21	80
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	80	114	58	252
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	6	3	11
Dirección Servicio Comercial Zona 1	8	5	2	15

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	2	3	10
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	3	6	12
Dirección Servicio Comercial Zona 4	15	11	6	32
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		3	5
Dirección Servicios Administrativos		13	9	22
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2		2
Dirección Tesorería	33	39	18	90
Dirección Tributaria	4	11	3	18
Dirección Unidad Apoyo Comercial	12	64	28	104
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	106	106	37	249
División Atención al Cliente Zona 5		1		1
División Atención al Cliente Zona 1		2		2
División Atención al Cliente Zona 1	1.946	1.572	1.193	4.711
División Atención al Cliente Zona 2	1.901	1.516	956	4.373
División Atención al Cliente Zona 3	2.147	1.622	990	4.759
División Atención al Cliente Zona 4	1.300	1.216	715	3.231
División Atención al Cliente Zona 5	1.446	1.344	779	3.569
División Operación Comercial Zona 1	118	111	93	322
División Operación Comercial Zona 2	93	88	54	235
División Operación Comercial Zona 3	124	132	53	309
División Operación Comercial Zona 4	17	12	4	33
División Operación Comercial Zona 5	39	10	25	74
División Salud Ocupacional		2		2
División Servicio Acueducto Zona 1	38	66	27	131
División Servicio Acueducto Zona 2	57	103	29	189
División Servicio Acueducto Zona 3	43	51	31	125
División Servicio Acueducto Zona 4	56	118	56	230
División Servicio Acueducto Zona 5	34	47	26	107
División Servicio Alcantarillado Zona 1	163	280	141	584
División Servicio Alcantarillado Zona 2	102	110	72	284
División Servicio Alcantarillado Zona 3	72	89	72	233
División Servicio Alcantarillado Zona 4	146	162	91	399
División Servicio Alcantarillado Zona 5	121	77	46	244
Entes de Control - GRI	12	8		20
Gerencia Ambiental	1	2		3
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	7	2	14
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1		1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	3		9
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	10	11	5	26
Gerencia de Planeamiento	1	3		4
Gerencia General	55	88	46	189
Gerencia Jurídica	1			1
Gerencia Tecnología	3			3
Gerencia Zona 1	10	8	8	26
Gerencia Zona 2	3	2	1	6

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Gerencia Zona 3	11	14	4	29
Gerencia Zona 4	5		1	6
Planta de Tratamiento Tibitoc	1		2	3
Requerimientos Funcionales		7		7
Servicio Comercial Aseo Z1		5		5
Servicio Comercial Aseo Z2	1	7	2	10
Servicio Comercial Aseo Z3	3	1		4
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1	3	6
Unidad de Control Interno y Gestión	4	18	24	46
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1	1		2
Urbanizadores y Constructores Zona 1	103	160	84	347
Urbanizadores y Constructores Zona 2	87	114	60	261
Urbanizadores y Constructores Zona 3	122	143	82	347
Urbanizadores y Constructores Zona 4	52	54	33	139
Urbanizadores y Constructores Zona 5	104	130	78	312
<b>Total general</b>	<b>11.671</b>	<b>10.843</b>	<b>6.498</b>	<b>29.012</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:

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Administración Correspondencia y Notificación	6	8	3	17
Aguas de Bogotá	1	1		2
Certificaciones	4	3		7
Comunicaciones Organizaciones Sindicales			1	1
Dirección Abastecimiento		16	22	38
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1		1
Dirección Bienes Raíces	52	78	20	150
Dirección Contabilidad		2	2	4
Dirección de Compras y Contratación	1	1	1	3
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	7	9	17
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	7		8
Dirección Gestión Compensaciones	32	31	24	87
Dirección Gestión Comunitaria		9	3	12
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	2	1	4
Dirección Ingeniería Especializada		2	2	4
Dirección Jurisdicción Coactiva	463	414	237	1.114
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		9	12	21
Dirección Red Matriz Acueducto	56	67	16	139
Dirección Red Troncal Alcantarillado	1	22	18	41
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa		4	1	5

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Salud		1	2	3
Dirección Saneamiento Ambiental		22	7	29
Dirección Seguridad		1		1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	39	16	5	60
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	46	55	9	110
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	49	21	79
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	72	108	57	237
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	3	3	8
Dirección Servicio Comercial Zona 1	7	5	2	14
Dirección Servicio Comercial Zona 2	5	2	3	10
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	3	6	12
Dirección Servicio Comercial Zona 4	14	11	6	31
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2		3	5
Dirección Servicios Administrativos		11	9	20
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)		2		2
Dirección Tesorería	29	34	16	79
Dirección Tributaria	2	9	3	14
Dirección Unidad Apoyo Comercial	11	56	27	94
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	73	89	33	195
División Atención al Cliente Zona 5		1		1
División Atención al Cliente Zona 1		2		2
División Atención al Cliente Zona 1	1.903	1.513	1.180	4.596
División Atención al Cliente Zona 2	1.844	1.453	950	4.247
División Atención al Cliente Zona 3	1.984	1.510	982	4.476
División Atención al Cliente Zona 4	1.220	1.133	707	3.060
División Atención al Cliente Zona 5	1.325	1.249	779	3.353
División Operación Comercial Zona 1	115	107	93	315
División Operación Comercial Zona 2	92	87	54	233
División Operación Comercial Zona 3	123	132	53	308
División Operación Comercial Zona 4	16	12	4	32
División Operación Comercial Zona 5	39	10	25	74
División Salud Ocupacional		1		1
División Servicio Acueducto Zona 1	14	41	19	74
División Servicio Acueducto Zona 2	49	98	25	172
División Servicio Acueducto Zona 3	39	51	31	121
División Servicio Acueducto Zona 4	56	113	56	225
División Servicio Acueducto Zona 5	30	45	26	101
División Servicio Alcantarillado Zona 1	157	261	139	557
División Servicio Alcantarillado Zona 2	99	103	69	271
División Servicio Alcantarillado Zona 3	64	85	68	217
División Servicio Alcantarillado Zona 4	131	148	90	369
División Servicio Alcantarillado Zona 5	109	77	42	228
Entes de Control - GRI	11	8		19
Gerencia Ambiental		1		1
Gerencia Corporativa Gestión Humana	5	7	2	14

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1		1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3	3		6
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	4	8	4	16
Gerencia de Planeamiento		3		3
Gerencia General	39	70	46	155
Gerencia Jurídica	1			1
Gerencia Tecnología	2			2
Gerencia Zona 1	8	8	8	24
Gerencia Zona 2	3	2	1	6
Gerencia Zona 3	10	13	4	27
Gerencia Zona 4	5		1	6
Planta de Tratamiento Tibitoc			2	2
Requerimientos Funcionales		7		7
Servicio Comercial Aseo Z1		4		4
Servicio Comercial Aseo Z2	1	7	2	10
Servicio Comercial Aseo Z3	3	1		4
Servicio Comercial Aseo Z4	2	1	3	6
Unidad de Control Interno y Gestión	4	17	24	45
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1	1		2
Urbanizadores y Constructores Zona 1	101	160	84	345
Urbanizadores y Constructores Zona 2	86	113	56	255
Urbanizadores y Constructores Zona 3	118	142	80	340
Urbanizadores y Constructores Zona 4	52	54	33	139
Urbanizadores y Constructores Zona 5	103	126	78	307
<b>Total general</b>	<b>10.904</b>	<b>10.150</b>	<b>6.404</b>	<b>27.458</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:

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Abastecimiento	2	11	2	15
Dirección Bienes Raíces	19	23	2	44
Dirección Contabilidad	3	2		5
Dirección de Compras y Contratación		1	1	2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	1	2		3
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		5		5
Dirección Gestión Compensaciones		5	2	7
Dirección Información Técnica y Geográfica		3		3
Dirección Ingeniería Especializada		1	1	2
Dirección Jurisdicción Coactiva	5	5	1	11
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida		1		1

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Red Matriz Acueducto	19	20	1	40
Dirección Red Troncal Alcantarillado		5	1	6
Dirección Saneamiento Ambiental	7	16	5	28
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	12	3		15
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	9	9	2	20
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3		1		1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	6	6	1	13
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		3		3
Dirección Servicio Comercial Zona 1	1			1
Dirección Servicios Administrativos		2		2
Dirección Tesorería	3	5	2	10
Dirección Tributaria	2	2		4
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	8	1	10
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	26	17	4	47
División Atención al Cliente Zona 1	41	59	13	113
División Atención al Cliente Zona 2	52	63	6	121
División Atención al Cliente Zona 3	149	109	8	266
División Atención al Cliente Zona 4	71	81	8	160
División Atención al Cliente Zona 5	119	92		211
División Operación Comercial Zona 1	2	4		6
División Operación Comercial Zona 2		1		1
División Operación Comercial Zona 4	1			1
División Salud Ocupacional		1		1
División Servicio Acueducto Zona 1	19	25	8	52
División Servicio Acueducto Zona 2	7	5	4	16
División Servicio Acueducto Zona 3	2			2
División Servicio Acueducto Zona 4		3		3
División Servicio Acueducto Zona 5	3	2		5
División Servicio Alcantarillado Zona 1	5	19	2	26
División Servicio Alcantarillado Zona 2	3	7	3	13
División Servicio Alcantarillado Zona 3	7	4	4	15
División Servicio Alcantarillado Zona 4	11	14	1	26
División Servicio Alcantarillado Zona 5	9		4	13
Gerencia Ambiental	1	1		2
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	3			3
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	3	1	5
Gerencia de Planeamiento	1			1
Gerencia General	9	17		26
Gerencia Tecnología	1			1
Gerencia Zona 1	2			2
Gerencia Zona 3		1		1
Planta de Tratamiento Tibitoc	1			1
Servicio Comercial Aseo Z1		1		1
Unidad de Control Interno y Gestión		1		1
Urbanizadores y Constructores Zona 1	2			2

## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total Tiempo Respuesta
Urbanizadores y Constructores Zona 2		1	4	5
Urbanizadores y Constructores Zona 3	4	1	2	7
Urbanizadores y Constructores Zona 5		4		4
<b>Total general</b>	<b>642</b>	<b>675</b>	<b>94</b>	<b>1.411</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:

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Abastecimiento	4	1	5
Dirección Bienes Raíces	6		6
Dirección Contabilidad	1	1	2
Dirección de Compras y Contratación		1	1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	1	5
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	5		5
Dirección Gestión Compensaciones		1	1
Dirección Jurisdicción Coactiva	2		2
Dirección Red Matriz Acueducto	1	2	3
Dirección Red Troncal Alcantarillado	4		4
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	4		4
Dirección Salud	1		1
Dirección Saneamiento Ambiental	3		3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3		3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	3		3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	2		2
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1		1
Dirección Tesorería	1		1
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	7		7
División Atención al Cliente Zona 1	1		1
División Atención al Cliente Zona 2	3		3
División Atención al Cliente Zona 3	13	3	16
División Atención al Cliente Zona 4	9	2	11
División Atención al Cliente Zona 5	2	3	5
División Operación Comercial Zona 1	1		1
División Operación Comercial Zona 2	1		1
División Operación Comercial Zona 3	1		1
División Servicio Acueducto Zona 1	5		5
División Servicio Acueducto Zona 2	1		1
División Servicio Acueducto Zona 3	2		2
División Servicio Acueducto Zona 4		2	2



## INFORME

Nombre del Área	ENERO	FEBRERO	Total Tiempo Respuesta
División Servicio Acueducto Zona 5	1		1
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1		1
División Servicio Alcantarillado Zona 3	1		1
División Servicio Alcantarillado Zona 4	4		4
División Servicio Alcantarillado Zona 5	3		3
Entes de Control - GRI	1		1
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	5		5
Gerencia General	7	1	8
Gerencia Zona 3	1		1
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1		1
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1		1
<b>Total general</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>135</b>

### 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:

Nombre del Área	ENERO	Total Tiempo Respuesta
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	4
División Atención al Cliente Zona 1	1	1
División Atención al Cliente Zona 2	2	2
División Atención al Cliente Zona 3	1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

## CONCLUSIONES

Después de la verificación y depuración de encontró que a la fecha están pendiente de cierre 54.897 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

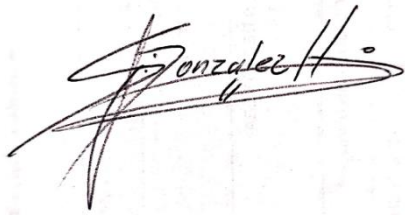
De igual forma las áreas que dieron respuesta a esta comunicación al área de Administración Documental, indicaron que a ningún usuario a la fecha se le han negado a la información y adicionalmente en ningún documento se evidencia o se relaciona dicha negación.

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**

## INFORME

**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 Sebastian González Hurtado  
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA  
Registro: 38000239



Marcela del Pilar Mellizo Torres  
Cargo: Auxiliar Administrativo DSA  
Registros: 37037322

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