

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Cuarto Trimestre Año
2023
(Octubre a Diciembre)**

11/01/2024

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 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano cuarto trimestre 2023 correspondiente al corte del 02 de Octubre al 29 de Diciembre del 2023 con un total de 51.290 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

ACTIVIDAD	TOTAL
Documentos Radicados	51.290
Traslados a Otra Institución	389
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 101.061 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 51.290 entradas se identificaron 35.506 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 15.784 no tiene la salida respectiva, de los cuales 3.992 no requieren respuesta según información que reposa en la columna AG del Excel de apoyo, 4.695 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley, según la columna M del Excel de apoyo para este informe y 7.097 entradas se encuentran con términos vencidos o no han relacionado entrada con salida y no se identifica la respuesta respectiva o hacen referencia a entradas informativas.

INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
OCTUBRE	1	3029	18.660
NOVIEMBRE	1	3305	17.425
DICIEMBRE	1	2326	15.205
Total de Entradas			51.290

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 cuarto trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 3er columna A Trimestre 2023.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AH 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:

NOMBRE DE ÁREA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
División Atención al Cliente Zona 1	2767	2535	2361	7663	14,94%
División Atención al Cliente Zona 3	2270	2331	2006	6607	12,88%
División Atención al Cliente Zona 2	2214	1747	1745	5706	11,12%
División Atención al Cliente Zona 5	1708	1821	1490	5019	9,79%
División Atención al Cliente Zona 4	1756	1635	1500	4891	9,54%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	579	697	496	1772	3,45%
Dirección Jurisdicción Coactiva	555	465	423	1443	2,81%
Dirección Red Matriz Acueducto	410	355	342	1107	2,16%
Dirección Abastecimiento	415	321	273	1009	1,97%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	339	359	308	1006	1,96%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	304	321	292	917	1,79%
Dirección Bienes Raíces	351	310	174	835	1,63%
Dirección Tesorería	254	267	291	812	1,58%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	292	280	234	806	1,57%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	296	263	153	712	1,39%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	207	196	171	574	1,12%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	217	189	114	520	1,01%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	172	163	125	460	0,90%
División Servicio Acueducto Zona 3	158	190	111	459	0,89%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	189	137	110	436	0,85%
Gerencia General	153	167	109	429	0,84%
División Servicio Acueducto Zona 4	181	154	93	428	0,83%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	162	147	113	422	0,82%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	157	118	123	398	0,78%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	159	127	93	379	0,74%
División Servicio Acueducto Zona 1	121	105	142	368	0,72%
División Operación Comercial Zona 2	106	162	87	355	0,69%
Dirección Gestión Compensaciones	134	93	111	338	0,66%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	95	104	112	311	0,61%
División Servicio Acueducto Zona 2	113	82	115	310	0,60%
Dirección Saneamiento Ambiental	88	76	134	298	0,58%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	119	87	84	290	0,57%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	109	114	60	283	0,55%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	107	95	77	279	0,54%
Administración Correspondencia y Notificación	85	89	97	271	0,53%
División Operación Comercial Zona 3	95	93	82	270	0,53%
División Servicio Acueducto Zona 5	143	56	55	254	0,50%
División Operación Comercial Zona 1	85	83	63	231	0,45%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	85	74	52	211	0,41%
División Operación Comercial Zona 5	90	56	28	174	0,34%
División Operación Comercial Zona 4	76	64	22	162	0,32%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	55	57	43	155	0,30%
Dirección Servicios Electromecánica	45	48	41	134	0,26%
Dirección Servicios Administrativos	47	51	29	127	0,25%
Gerencia Ambiental	55	35	36	126	0,25%
Unidad de Control Interno y Gestión	54	39	19	112	0,22%
Dirección de Compras y Contratación	30	35	45	110	0,21%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	38	52	17	107	0,21%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	34	32	37	103	0,20%
Gerencia Zona 4	32	28	23	83	0,16%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	22	24	27	73	0,14%
Dirección Ingeniería Especializada	25	15	32	72	0,14%
Gerencia Zona 1	35	21	12	68	0,13%
Dirección Tributaria	9	12	44	65	0,13%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	27	16	15	58	0,11%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	22	15	18	55	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	18	20	14	52	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	18	13	17	48	0,09%
Gerencia Zona 3	17	18	11	46	0,09%
Gerencia de Planeamiento	18	12	14	44	0,09%
Dirección Información Técnica y Geográfica	17	13	7	37	0,07%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	13	11	12	36	0,07%
Dirección Contabilidad	9	15	10	34	0,07%

INFORME

NOMBRE DE ÁREA	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	12	9	8	29	0,06%
División Salud Ocupacional	10	8	11	29	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	8	11	9	28	0,05%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	9	7	9	25	0,05%
Gerencia Zona 2	6	1	16	23	0,04%
Dirección Salud	8	5	7	20	0,04%
Entes de Control - GRI	3	8	8	19	0,04%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	5	9	3	17	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	8	4	4	16	0,03%
Secretaria General	3	8	5	16	0,03%
Dirección Gestión Comunitaria	2	10	2	14	0,03%
Gerencia Financiera	3	5	4	12	0,02%
Gerencia Jurídica	5	1	6	12	0,02%
Gerencia Zona 5	3	6	2	11	0,02%
Dirección Asesoría Legal	4	1	4	9	0,02%
Gerencia Tecnología	2	5	2	9	0,02%
Dirección Servicios Técnicos	2	5	1	8	0,02%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	4	2	7	0,01%
Dirección de Seguros	2	3	1	6	0,01%
Dirección Presupuesto	2	2	2	6	0,01%
Dirección Servicios de Informática	1	2	3	6	0,01%
Dirección Seguridad	1	1	1	3	0,01%
Dirección Activos Fijos	1		1	2	0,00%
Dirección Análisis de Riesgos financieros	1			1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1			1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1			1	0,00%
TOTAL GENERAL	18660	17425	15205	51290	100,00%

Según la información en la tabla anterior se evidencia que el área de la empresa con mayor número de radicados es la División Atención al Cliente Zona 1 con 7.663, seguida por Atención al Cliente Zona 3 con 6.603 radicados, Las cinco zonas de atención al cliente representan el 58.27% del total de radicación del tercer trimestre de la EAAB-ESP el restante 41.27% se distribuye en 84 áreas de la empresa.

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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 1	5938	19,745%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 3	4756	15,815%
División Atención al Cliente Zona 2	4281	14,235%
División Atención al Cliente Zona 5	3742	12,443%
División Atención al Cliente Zona 4	3284	10,920%
Dirección Jurisdicción Coactiva	654	2,175%
Dirección Tesorería	494	1,643%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	444	1,476%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	379	1,260%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	368	1,224%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	362	1,204%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	349	1,161%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	346	1,151%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	319	1,061%
División Operación Comercial Zona 2	313	1,041%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	294	0,978%
División Servicio Acueducto Zona 4	293	0,974%
División Operación Comercial Zona 3	235	0,781%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	232	0,771%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	229	0,761%
División Operación Comercial Zona 1	219	0,728%
División Servicio Acueducto Zona 2	215	0,715%
División Servicio Acueducto Zona 3	206	0,685%
Gerencia General	186	0,618%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	170	0,565%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	158	0,525%
Dirección Bienes Raíces	156	0,519%
División Operación Comercial Zona 5	155	0,515%
División Operación Comercial Zona 4	148	0,492%
División Servicio Acueducto Zona 1	132	0,439%
Dirección Red Matriz Acueducto	101	0,336%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	64	0,213%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	63	0,209%
División Servicio Acueducto Zona 5	57	0,190%
Dirección Gestión Compensaciones	54	0,180%
Dirección Saneamiento Ambiental	49	0,163%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	44	0,146%
Unidad de Control Interno y Gestión	43	0,143%
Administración Correspondencia y Notificación	39	0,130%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	37	0,123%
Dirección Abastecimiento	35	0,116%
Dirección Ingeniería Especializada	29	0,096%
Dirección de Compras y Contratación	26	0,086%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	26	0,086%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	25	0,083%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	24	0,080%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	23	0,076%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	22	0,073%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Gerencia Zona 4	22	0,073%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	21	0,070%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	20	0,067%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	20	0,067%
Gerencia Zona 3	20	0,067%
Gerencia Zona 1	18	0,060%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	17	0,057%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	16	0,053%
Dirección Tributaria	15	0,050%
Dirección Servicios Administrativos	13	0,043%
Dirección Información Técnica y Geográfica	11	0,037%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	11	0,037%
Gerencia Ambiental	9	0,030%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	8	0,027%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	6	0,020%
Dirección Gestión Comunitaria	5	0,017%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	5	0,017%
Gerencia Zona 2	5	0,017%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	4	0,013%
Gerencia de Planeamiento	2	0,007%
Gerencia Zona 5	2	0,007%
Secretaria General	2	0,007%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,003%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,003%
Gerencia Tecnología	1	0,003%
TOTAL GENERAL	30073	100,000%

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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS DE 16 A 30 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	82	13,667%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	71	11,833%
División Atención al Cliente Zona 4	54	9,000%
Dirección Red Matriz Acueducto	51	8,500%
Dirección Bienes Raíces	34	5,667%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	24	4,000%
División Atención al Cliente Zona 3	23	3,833%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	22	3,667%
División Servicio Acueducto Zona 4	18	3,000%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	17	2,833%

INFORME

RESPUESTAS DE 16 A 30 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 5	17	2,833%
División Servicio Acueducto Zona 2	15	2,500%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	2,167%
División Servicio Acueducto Zona 1	13	2,167%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	13	2,167%
Dirección Saneamiento Ambiental	12	2,000%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	11	1,833%
División Servicio Acueducto Zona 3	10	1,667%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	9	1,500%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	8	1,333%
Dirección Gestión Compensaciones	8	1,333%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	8	1,333%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	7	1,167%
División Servicio Acueducto Zona 5	6	1,000%
Dirección Abastecimiento	5	0,833%
Gerencia General	4	0,667%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	4	0,667%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	3	0,500%
Dirección Tesorería	3	0,500%
Gerencia Ambiental	3	0,500%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	0,500%
Dirección Asesoría Legal	2	0,333%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	2	0,333%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2	0,333%
Dirección Servicios Técnicos	2	0,333%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	2	0,333%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	2	0,333%
Gerencia Zona 4	2	0,333%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	2	0,333%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,167%
Dirección Gestión Comunitaria	1	0,167%
Dirección Ingeniería Especializada	1	0,167%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1	0,167%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1	0,167%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	1	0,167%
Dirección Tributaria	1	0,167%
División Atención al Cliente Zona 1	1	0,167%
División Operación Comercial Zona 1	1	0,167%
Gerencia de Planeamiento	1	0,167%
Gerencia Tecnología	1	0,167%
Gerencia Zona 3	1	0,167%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1	0,167%
TOTAL GENERAL	600	100,000%

INFORME

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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS DE 31 A 60 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	39	33,913%
Dirección Red Matriz Acueducto	13	11,304%
Dirección Bienes Raíces	11	9,565%
Dirección Saneamiento Ambiental	7	6,087%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	7	6,087%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	6	5,217%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	2,609%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	3	2,609%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	3	2,609%
Dirección Abastecimiento	2	1,739%
Dirección Gestión Compensaciones	2	1,739%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	2	1,739%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	2	1,739%
División Atención al Cliente Zona 3	2	1,739%
División Servicio Acueducto Zona 2	2	1,739%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	2	1,739%
Gerencia Zona 1	2	1,739%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	1	0,870%
Dirección Tributaria	1	0,870%
División Atención al Cliente Zona 2	1	0,870%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	0,870%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,870%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1	0,870%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	0,870%
TOTAL GENERAL	115	100,000%

INFORME

CONCLUSIONES

Después de la validación Cuarto trimestre 2023 se encuentran en proceso de términos para generar respuesta 4.695 Radicados de entrada, el plazo máximo de respuesta es el 22 de Enero de 2024, se logró identificar 35.506 entradas con su respectiva salida (respuesta) equivalente al 75.08% del total de las entradas descontando las que no requieren respuesta, con respecto al trimestre anterior es posible identificar salida vs entrada 2% de más, 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 número 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 logra identificar la salida cuando esta se genera cerrando así la respectiva entrada, para este ejercicio del cuarto trimestre se logró identificar de forma directa el 75.08% 2 puntos por encima referente al trimestre anterior, a futuro para obtener un mejor indicador de conocimiento Entrada VS Salida es indispensable que las áreas generadoras de las diferentes respuestas siempre enlacen en CORI una con otra al momento de generar la salida.

Observando los resultados del enlace entrada vs salida la EAAB-ESP dejó en cabeza de la gerencia de Tecnología un desarrollo que permita a futuro tener un pleno conocimiento de todas las radicaciones que se generan por los diversos canales de información, motivo por el cual el DITG se encuentra ensamblando un sistema denominado SGDEA el cual se espera ayude a ejercer un mayor control sobre las Entradas en el sistema.

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.

INFORME

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

Reviso Orlando Alvarado Mancera
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37002906

Aprobado Por: José Guillermo Del Rio Baena
Cargo: Director de Servicios Administrativos
Registro: 38004633

Anexos: Documentos relacionados