

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Tercer Trimestre Año
2023
(Julio a Septiembre)**

06/10/2023

LA DIRECCION 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 tercer trimestre 2023, correspondiente al corte del 04 de julio al 29 de Septiembre del 2023, con un total de 56.088 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	56.088
Traslados a Otra Institución	378
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 98.658 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 56.088 entradas, se identificaron 37.277 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 18.811 no tiene la salida respectiva, de los cuales 5.200 no requieren respuesta según información que reposa en la columna AG del Excel de apoyo, 5.641 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 7.970 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
JULIO	1	2440	17.244
AGOSTO	1	2497	20.096
SEPTIEMBRE	1	2762	18.748
Total de Entradas			56.088

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 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:

RADICADOS POR ÁREA Y MES					
NOMBRE DE ÁREA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
División Atención al Cliente Zona 1	2597	2974	2690	8261	14,729 %
División Atención al Cliente Zona 3	1965	2410	2333	6708	11,960 %
División Atención al Cliente Zona 2	1783	2491	1968	6242	11,129 %
División Atención al Cliente Zona 4	1733	1977	1790	5500	9,806%
División Atención al Cliente Zona 5	1649	1709	1763	5121	9,130%
Dirección Jurisdicción Coactiva	616	713	540	1869	3,332%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	524	525	552	1601	2,854%
Dirección Red Matriz Acueducto	553	530	505	1588	2,831%

INFORME

RADICADOS POR ÁREA Y MES					
NOMBRE DE ÁREA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	312	440	379	1131	2,016%
Dirección Abastecimiento	340	381	407	1128	2,011%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	320	376	393	1089	1,942%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	216	293	324	833	1,485%
Dirección Bienes Raíces	226	263	313	802	1,430%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	189	258	286	733	1,307%
Dirección Tesorería	239	240	226	705	1,257%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	210	215	186	611	1,089%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	158	229	192	579	1,032%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	168	192	189	549	0,979%
Gerencia General	193	170	177	540	0,963%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	153	185	164	502	0,895%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	155	165	175	495	0,883%
División Servicio Acueducto Zona 4	137	191	163	491	0,875%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	152	163	173	488	0,870%
División Operación Comercial Zona 5	83	194	178	455	0,811%
División Servicio Acueducto Zona 1	137	187	127	451	0,804%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	136	159	130	425	0,758%
Administración Correspondencia y Notificación	196	121	106	423	0,754%
División Servicio Acueducto Zona 3	162	123	135	420	0,749%
Dirección Gestión Compensaciones	120	147	132	399	0,711%
División Operación Comercial Zona 3	122	127	106	355	0,633%
División Operación Comercial Zona 2	110	132	109	351	0,626%
División Operación Comercial Zona 4	65	165	108	338	0,603%
División Servicio Acueducto Zona 2	86	139	109	334	0,595%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	96	115	122	333	0,594%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	116	108	100	324	0,578%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	109	95	104	308	0,549%
División Servicio Acueducto Zona 5	93	130	75	298	0,531%
Dirección Saneamiento Ambiental	105	105	72	282	0,503%
División Operación Comercial Zona 1	71	89	93	253	0,451%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	69	64	70	203	0,362%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	69	66	62	197	0,351%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	56	65	49	170	0,303%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	48	48	66	162	0,289%

INFORME

RADICADOS POR ÁREA Y MES					
NOMBRE DE ÁREA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Dirección Servicios Administrativos	40	48	64	152	0,271%
Dirección Ingeniería Especializada	43	48	36	127	0,226%
Gerencia Ambiental	34	40	49	123	0,219%
Dirección Servicios Electromecánica	36	35	50	121	0,216%
Unidad de Control Interno y Gestión	32	38	46	116	0,207%
Dirección de Compras y Contratación	35	22	54	111	0,198%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	31	35	44	110	0,196%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	38	27	44	109	0,194%
Gerencia Zona 1	7	44	50	101	0,180%
Gerencia Zona 3	26	25	44	95	0,169%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	17	24	35	76	0,136%
Dirección Tributaria	28	22	24	74	0,132%
Gerencia Zona 4	17	23	28	68	0,121%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	40	18	67	0,119%
Gerencia de Planeamiento	26	16	16	58	0,103%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	27	12	17	56	0,100%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	26	14	16	56	0,100%
Dirección Salud	23	4	13	40	0,071%
División Salud Ocupacional	7	15	13	35	0,062%
Dirección Información Técnica y Geográfica	11	10	13	34	0,061%
Dirección Contabilidad	7	14	10	31	0,055%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	13	4	12	29	0,052%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	12	6	8	26	0,046%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	3	6	12	21	0,037%
Gerencia Zona 5	8	7	6	21	0,037%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	6	7	7	20	0,036%
Entes de Control – GRI	1	6	13	20	0,036%
Gerencia Jurídica	1	4	15	20	0,036%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	7	5	5	17	0,030%
Dirección Gestión Comunitaria	6	4	4	14	0,025%
Dirección Servicios Técnicos	1	2	11	14	0,025%
Dirección Asesoría Legal	4	4	1	9	0,016%
Gerencia Zona 2	4	2	3	9	0,016%
Dirección Seguridad	1	2	5	8	0,014%
Gerencia Tecnología	2	3	2	7	0,012%

INFORME

RADICADOS POR ÁREA Y MES					
NOMBRE DE ÁREA	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	%
Secretaria General	5		2	7	0,012%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	2	3	6	0,011%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	3		6	0,011%
Dirección Servicios de Informática	2		2	4	0,007%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	3	1		4	0,007%
Gerencia Financiera	1		3	4	0,007%
Dirección Activos Fijos		2	1	3	0,005%
Dirección Análisis de Riesgos financieros	1		1	2	0,004%
Dirección de Seguros	1		1	2	0,004%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1		1	2	0,004%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos			1	1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones			1	1	0,002%
Dirección Presupuesto			1	1	0,002%
Planta de Tratamiento Tibitoc			1	1	0,002%
Requerimientos Funcionales			1	1	0,002%
UEL		1		1	0,002%
Total general	17244	20096	18748	56088	100,000%

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 8.261, seguida por Atención al Cliente Zona 3; la mayor concentración de radicados de entrada se agrupa en las cinco zonas de Atención al Cliente con un total 31.832 radicados de entrada que representan el 56.75% del total, el restante 43.25 % se reparte en las diferentes 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 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
División Atención al Cliente Zona 4	41.836	15,9146%
División Atención al Cliente Zona 1	40.941	15,5741%
División Atención al Cliente Zona 3	34.954	13,2967%
División Atención al Cliente Zona 5	34.330	13,0593%
División Atención al Cliente Zona 2	30.622	11,6487%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Jurisdicción Coactiva	6.940	2,6400%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	4.715	1,7936%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	4.579	1,7419%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	4.415	1,6795%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	3.965	1,5083%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3.918	1,4904%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	3.850	1,4646%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	3.428	1,3040%
Dirección Tesorería	3.409	1,2968%
División Operación Comercial Zona 3	3.046	1,1587%
División Servicio Acueducto Zona 4	2.677	1,0183%
División Operación Comercial Zona 1	2.618	0,9959%
División Servicio Acueducto Zona 1	2.572	0,9784%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	2.426	0,9229%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	2.268	0,8628%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	2.248	0,8551%
División Servicio Acueducto Zona 2	2.213	0,8418%
División Operación Comercial Zona 2	1.820	0,6923%
División Servicio Acueducto Zona 3	1.583	0,6022%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	1.327	0,5048%
División Servicio Acueducto Zona 5	1.231	0,4683%
División Operación Comercial Zona 4	1.189	0,4523%
División Operación Comercial Zona 5	1.129	0,4295%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	904	0,3439%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	853	0,3245%
Dirección Bienes Raíces	810	0,3081%
División Gestión Predial	735	0,2796%
Dirección Red Matriz Acueducto	675	0,2568%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	628	0,2389%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	578	0,2199%
Dirección Gestión Compensaciones	554	0,2107%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	494	0,1879%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	492	0,1872%
Administración Correspondencia y Notificación	471	0,1792%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	469	0,1784%
Gerencia Zona 3	445	0,1693%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	422	0,1605%
Dirección Abastecimiento	369	0,1404%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	368	0,1400%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	348	0,1324%
Gerencia Ambiental	333	0,1267%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	269	0,1023%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	259	0,0985%
Dirección de Compras y Contratación	205	0,0780%
Dirección Saneamiento Ambiental	179	0,0681%
Dirección Ingeniería Especializada	178	0,0677%
Gerencia Zona 2	166	0,0631%
Gerencia de Planeamiento	164	0,0624%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	157	0,0597%
Gerencia Financiera	102	0,0388%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	95	0,0361%
Dirección Información Técnica y Geográfica	91	0,0346%
Dirección Servicios Administrativos	91	0,0346%
Gerencia General	88	0,0335%
UEL	64	0,0243%
Dirección Gestión Comunitaria	62	0,0236%
Gerencia Zona 4	55	0,0209%
Gerencia Zona 5	52	0,0198%
Planta de Tratamiento Tibitoc	52	0,0198%
Dirección Tributaria	40	0,0152%
Gerencia Zona 1	37	0,0141%
Secretaria General	37	0,0141%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	34	0,0129%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	26	0,0099%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	26	0,0099%
Dirección Servicios Técnicos	24	0,0091%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	24	0,0091%
Dirección Desarrollo Organizacional	15	0,0057%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	13	0,0049%
Gerencia Jurídica	13	0,0049%
Asesores de Gerencia	12	0,0046%
Dirección Servicios de Informática	12	0,0046%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	11	0,0042%
División Adquisición Predial	11	0,0042%
Dirección Asesoría Legal	8	0,0030%
Comunicaciones Organizaciones Sindicales	3	0,0011%
Dirección Seguridad	3	0,0011%
Unidad de Control Interno y Gestión	3	0,0011%
Total general	262.878	100%

3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

RESPUESTAS DE 16 A 30 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	94	16,1235%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	52	8,9194%
Dirección Red Matriz Acueducto	50	8,5763%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	39	6,6895%
Dirección Bienes Raíces	35	6,0034%
División Atención al Cliente Zona 4	26	4,4597%
Dirección Saneamiento Ambiental	24	4,1166%
División Gestión Predial	22	3,7736%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	21	3,6021%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	20	3,4305%
Dirección Gestión Compensaciones	19	3,2590%
División Servicio Acueducto Zona 2	16	2,7444%
División Servicio Acueducto Zona 1	15	2,5729%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	14	2,4014%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	13	2,2298%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	13	2,2298%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	13	2,2298%
División Servicio Acueducto Zona 3	11	1,8868%
Gerencia Ambiental	11	1,8868%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	10	1,7153%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	5	0,8576%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	5	0,8576%

INFORME

RESPUESTAS DE 16 A 30 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Información Técnica y Geográfica	4	0,6861%
Gerencia de Planeamiento	4	0,6861%
Dirección Abastecimiento	3	0,5146%
Dirección de Compras y Contratación	3	0,5146%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	0,5146%
División Atención al Cliente Zona 1	3	0,5146%
División Atención al Cliente Zona 3	3	0,5146%
División Servicio Acueducto Zona 4	3	0,5146%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	3	0,5146%
Gerencia Zona 2	3	0,5146%
Gerencia Zona 3	3	0,5146%
Administración Correspondencia y Notificación	2	0,3431%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	2	0,3431%
Gerencia Zona 5	2	0,3431%
UEL	2	0,3431%
Asesores de Gerencia	1	0,1715%
Dirección Ingeniería Especializada	1	0,1715%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	1	0,1715%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,1715%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,1715%
División Atención al Cliente Zona 2	1	0,1715%
División Atención al Cliente Zona 5	1	0,1715%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,1715%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	0,1715%
Gerencia Financiera	1	0,1715%
Secretaria General	1	0,1715%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1	0,1715%
Total General	583	100%

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:

INFORME

RESPUESTAS DE 31 A 60 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE AREA	Cantidad de salidas	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	37	33,9450%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	11,9266%
Dirección Red Matriz Acueducto	13	11,9266%
Dirección Bienes Raíces	10	9,1743%
División Gestión Predial	6	5,5046%
Dirección Gestión Compensaciones	5	4,5872%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	3	2,7523%
Dirección Saneamiento Ambiental	3	2,7523%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	3	2,7523%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	2	1,8349%
División Servicio Acueducto Zona 1	2	1,8349%
División Servicio Acueducto Zona 4	2	1,8349%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	2	1,8349%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	2	1,8349%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,9174%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	0,9174%
Gerencia Ambiental	1	0,9174%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,9174%
Gerencia General	1	0,9174%
Gerencia Zona 5	1	0,9174%
Total General	109	100%

INFORME

CONCLUSIONES

Después de la validación Tercer trimestre 2023, se encuentran en proceso de términos para generar respuesta 5.641 Radicados de entrada, el plazo máximo de respuesta es el 20 de Octubre de 2023, se logró identificar 37.277 entradas con su respectiva salida (respuesta) equivalente al 73.25% 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 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 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 73.25% 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 la 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 Ivan 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