

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Segundo trimestre Año
2021
(octubre a diciembre)**

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 cuarto trimestre 2021 correspondiente al corte del 01 de octubre al 30 de diciembre del 2021 con un total de entradas de 50.532, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	50.532
Traslados a Otra Institución	966
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 104.068 oficios generados por la empresa en sus diversos medios (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 50.532 entradas se identificaron 35.951 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia 966 se les da traslado por competencia 5.170 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley y 8.445 no es posible identificar la respectiva entrada vs salida.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
OCTUBRE	1	3.798	18.679
NOVIEMBRE	1	3.730	18.317
DICIEMBRE	1	2.271	13.536
TOTAL DE ENTRADAS			50.532

INFORME

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 tercer trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Pestaña Entradas Columna AA Días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas Columna T Asunto (filtrar texto traslado).

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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2722	2940	2006	7668	15,175%
División Atención al Cliente Zona 2	2613	2468	1860	6941	13,736%
División Atención al Cliente Zona 3	2162	2295	1568	6025	11,923%
División Atención al Cliente Zona 4	2147	2213	1625	5985	11,844%
División Atención al Cliente Zona 5	2458	1680	1305	5443	10,771%
Dirección Jurisdicción Coactiva	467	521	407	1395	2,761%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	538	445	378	1361	2,693%
Dirección Red Matriz Acueducto	442	385	274	1101	2,179%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	296	294	228	818	1,619%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	255	270	186	711	1,407%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	212	235	162	609	1,205%
Dirección Abastecimiento	216	217	153	586	1,160%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	177	226	171	574	1,136%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	203	220	139	562	1,112%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	162	208	174	544	1,077%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	184	205	113	502	0,993%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	176	209	110	495	0,980%
División Servicio Acueducto Zona 4	192	182	108	482	0,954%
Dirección Bienes Raíces	174	173	133	480	0,950%
Dirección Tesorería	136	158	172	466	0,922%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	135	147	128	410	0,811%
División Operación Comercial Zona 2	150	163	94	407	0,805%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	131	124	131	386	0,764%

INFORME

ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Gerencia General	159	125	98	382	0,756%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	128	133	110	371	0,734%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	116	159	94	369	0,730%
División Operación Comercial Zona 5	122	130	98	350	0,693%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	126	106	104	336	0,665%
División Operación Comercial Zona 1	115	122	98	335	0,663%
Dirección Gestión Compensaciones	116	103	85	304	0,602%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	109	93	91	293	0,580%
Dirección Saneamiento Ambiental	116	99	75	290	0,574%
División Operación Comercial Zona 3	100	119	68	287	0,568%
División Servicio Acueducto Zona 2	105	85	84	274	0,542%
División Operación Comercial Zona 4	97	83	85	265	0,524%
División Servicio Acueducto Zona 5	83	96	66	245	0,485%
Administración Correspondencia y Notificación	90	70	50	210	0,416%
División Servicio Acueducto Zona 3	55	56	92	203	0,402%
División Servicio Acueducto Zona 1	67	83	47	197	0,390%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	52	81	43	176	0,348%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	63	58	54	175	0,346%
Dirección de Compras y Contratación	46	49	38	133	0,263%
Unidad de Control Interno y Gestión	46	49	18	113	0,224%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	53	37	18	108	0,214%
Dirección Tributaria	9	16	73	98	0,194%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	34	45	13	92	0,182%
Dirección Salud	44	23	8	75	0,148%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	20	15	28	63	0,125%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	33	21	9	63	0,125%
Gerencia Ambiental	10	31	20	61	0,121%
Dirección Servicios Administrativos	16	22	22	60	0,119%
Dirección Información Técnica y Geográfica	14	26	15	55	0,109%
Gerencia Zona 1	14	18	18	50	0,099%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	17	18	11	46	0,091%
Dirección Ingeniería Especializada	15	16	14	45	0,089%
Gerencia de Planeamiento	21	9	13	43	0,085%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	9	10	22	41	0,081%
Gerencia Zona 3	14	21	3	38	0,075%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	4	12	25	0,049%
Gerencia Zona 4	3	15	7	25	0,049%

INFORME

ÁREA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	15	8	1	24	0,047%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	9	5	9	23	0,046%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	3	10	9	22	0,044%
Dirección Análisis de Riesgos Financieros		12	5	17	0,034%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	6	7	17	0,034%
Gerencia Zona 5	7	7	3	17	0,034%
Secretaria General	4	3	9	16	0,032%
Dirección Servicio Comercial Zona 3			15	15	0,030%
Gerencia Tecnología	7	1	6	14	0,028%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	7	1	5	13	0,026%
Dirección Contabilidad	2	3	6	11	0,022%
Dirección Servicios Electromecánica	3	7	1	11	0,022%
Gerencia Jurídica	2	4	5	11	0,022%
Dirección de Seguros	4	2	2	8	0,016%
Dirección Gestión Comunitaria	3	1	4	8	0,016%
Gerencia Zona 2	3	5		8	0,016%
División Salud Ocupacional	3	3	1	7	0,014%
Dirección Servicios de Informática		2	3	5	0,010%
Dirección Servicios Técnicos	1	3	1	5	0,010%
Dirección Activos Fijos		1	3	4	0,008%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	1	1	2	4	0,008%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	3		4	0,008%
Dirección Desarrollo Organizacional	2		1	3	0,006%
Dirección Seguridad	2	1		3	0,006%
Entes de Control - GRI			3	3	0,006%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		2	1	3	0,006%
Gerencia Financiera	1		2	3	0,006%
Requerimientos Funcionales		1	1	2	0,004%
Asesores de Gerencia		1		1	0,002%
Dirección Asesoría Legal			1	1	0,002%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)			1	1	0,002%
Planta de Tratamiento Tibitoc	1			1	0,002%
TOTAL GENERAL	18679	18317	13536	50532	100%

INFORME

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	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 1	6.378	18,450%
División Atención al Cliente Zona 2	5.853	16,931%
División Atención al Cliente Zona 3	5.277	15,265%
División Atención al Cliente Zona 4	4.829	13,969%
División Atención al Cliente Zona 5	4.792	13,862%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1.121	3,243%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	360	1,041%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	348	1,007%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	343	0,992%
División Operación Comercial Zona 2	335	0,969%
División Operación Comercial Zona 5	306	0,885%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	288	0,833%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	259	0,749%
División Servicio Acueducto Zona 4	254	0,735%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	251	0,726%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	250	0,723%
División Operación Comercial Zona 3	244	0,706%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	243	0,703%
División Operación Comercial Zona 1	237	0,686%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	219	0,634%
División Operación Comercial Zona 4	204	0,590%
Gerencia General	204	0,590%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	188	0,544%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	173	0,500%
Administración Correspondencia y Notificación	169	0,489%
División Servicio Acueducto Zona 3	136	0,393%
División Servicio Acueducto Zona 5	133	0,385%
Dirección Bienes Raíces	128	0,370%
División Servicio Acueducto Zona 2	128	0,370%
División Servicio Acueducto Zona 1	100	0,289%
Dirección Tesorería	68	0,197%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	59	0,171%

INFORME

ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Red Matriz Acueducto	55	0,159%
Dirección Salud	53	0,153%
Dirección Saneamiento Ambiental	51	0,148%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	39	0,113%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	34	0,098%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	31	0,090%
Unidad de Control Interno y Gestión	29	0,084%
Dirección de Compras y Contratación	27	0,078%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	26	0,075%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	25	0,072%
Dirección Abastecimiento	24	0,069%
Dirección Gestión Compensaciones	24	0,069%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	21	0,061%
Dirección Ingeniería Especializada	18	0,052%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	18	0,052%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	17	0,049%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	16	0,046%
Dirección Tributaria	16	0,046%
Gerencia Zona 1	15	0,043%
Gerencia Zona 3	15	0,043%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	14	0,040%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	14	0,040%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	13	0,038%
Gerencia Zona 4	13	0,038%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	11	0,032%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	11	0,032%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	9	0,026%
Dirección Servicios Administrativos	8	0,023%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	6	0,017%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	5	0,014%
Gerencia Ambiental	5	0,014%
Secretaria General	5	0,014%
Gerencia de Planeamiento	4	0,012%
Dirección Gestión Comunitaria	3	0,009%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	3	0,009%
Gerencia Zona 5	3	0,009%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	3	0,009%

INFORME

ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	0,006%
Dirección Seguridad	1	0,003%
Dirección Servicios de Informática	1	0,003%
División Salud Ocupacional	1	0,003%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,003%
Gerencia Jurídica	1	0,003%
Gerencia Zona 2	1	0,003%
TOTAL	34.569	100,00%

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	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 4	220	16,9361%
División Atención al Cliente Zona 2	134	10,3156%
Dirección Tesorería	102	7,8522%
División Atención al Cliente Zona 3	89	6,8514%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	59	4,5420%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	55	4,2340%
División Atención al Cliente Zona 5	54	4,1570%
Dirección Bienes Raíces	45	3,4642%
Dirección Red Matriz Acueducto	35	2,6944%
División Servicio Acueducto Zona 5	32	2,4634%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	31	2,3865%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	29	2,2325%
División Atención al Cliente Zona 1	28	2,1555%
División Servicio Acueducto Zona 2	28	2,1555%
Dirección Jurisdicción Coactiva	26	2,0015%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	24	1,8476%
Dirección Saneamiento Ambiental	23	1,7706%
División Servicio Acueducto Zona 1	23	1,7706%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	21	1,6166%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	20	1,5396%

INFORME

ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	18	1,3857%
Dirección Abastecimiento	16	1,2317%
División Operación Comercial Zona 2	16	1,2317%
División Servicio Acueducto Zona 4	16	1,2317%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	16	1,2317%
División Operación Comercial Zona 3	11	0,8468%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	11	0,8468%
División Operación Comercial Zona 4	10	0,7698%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	9	0,6928%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	9	0,6928%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	9	0,6928%
Dirección Gestión Compensaciones	8	0,6159%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	8	0,6159%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	7	0,5389%
División Operación Comercial Zona 1	6	0,4619%
Dirección Ingeniería Especializada	5	0,3849%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	5	0,3849%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	4	0,3079%
Dirección Salud	4	0,3079%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	4	0,3079%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	3	0,2309%
División Operación Comercial Zona 5	3	0,2309%
Gerencia General	3	0,2309%
Unidad de Control Interno y Gestión	3	0,2309%
Dirección de Compras y Contratación	2	0,1540%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	2	0,1540%
Dirección Tributaria	2	0,1540%
División Servicio Acueducto Zona 3	2	0,1540%
Gerencia Zona 1	2	0,1540%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,0770%
Dirección Seguridad	1	0,0770%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	1	0,0770%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	1	0,0770%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	0,0770%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	0,0770%
Gerencia Zona 3	1	0,0770%
TOTAL GENERAL	1299	100%

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 uno de los centros de costos:

AREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	11	13,25%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	9	10,84%
Dirección Red Matriz Acueducto	9	10,84%
Dirección Bienes Raíces	8	9,64%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	8	9,64%
Dirección Gestión Compensaciones	7	8,43%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	4,82%
Dirección Abastecimiento	3	3,61%
Dirección Saneamiento Ambiental	3	3,61%
División Atención al Cliente Zona 3	3	3,61%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	3	3,61%
División Atención al Cliente Zona 4	2	2,41%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	2	2,41%
Dirección de Compras y Contratación	1	1,20%
Dirección de Seguros	1	1,20%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	1,20%
Dirección Salud	1	1,20%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	1	1,20%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	1,20%
División Atención al Cliente Zona 2	1	1,20%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	1,20%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1	1,20%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	1,20%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1	1,20%
TOTAL GENERAL	83	100%

INFORME

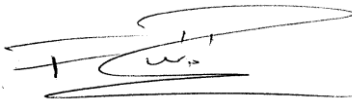
CONCLUSIONES

Después de la validación Cuarto Trimestre 2021 se encuentran en proceso de términos 5.170 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de generar Salida) con plazo máximo al 20 de enero de 2022, se logró identificar 35.951 Entradas con su respectiva salida (respuesta), en otros eventos se genera una salida para varias Entradas.

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 para todos ellos (sistema de correspondencia de la empresa) que permita realizar una traza definitiva.

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.

Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export(descarga) 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.



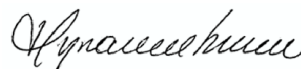
Elaboró Ivan Fernando Reyes
Cargo: Tecnólogo Administrativo-DSA
Registros: 37036418



VoBo Maria Yolanda Torres
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37000560



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



Aprobado Por: Myriam Beatriz de la Espriella
Cargo: Directora Servicios Administrativos
Registro: 38002646