

**INFORME**

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Segundo Trimestre Año  
2024  
(abril a Junio)**

**03/07/2024**

**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 del segundo trimestre 2024, correspondiente al corte del 01 de Abril al 28 de Junio del 2024, con un total de 58.311 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	58.311
Traslados a Otra Institución	520
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 112.811 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 58.311 entradas se identificaron 37.316 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 20.995 no tiene la salida respectiva, de los cuales 8.612 se encuentran en términos para dar respuesta con fecha máxima el 19 de julio de 2024, 5.140 **no** requieren respuesta según información que reposa en la columna AE del Excel de apoyo, 7.243 no se ha encontrado el cruce respectivo de entrada vs salida o no tienen respuesta y de los 7.243 radicados sin salida 1.348 son informativos de la Superintendencia de Servicios Públicos que hacen referencia a numeración de expedientes remitidos a la SSPD por parte de la EAAB-ESP.

## INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total, de Radicación Entrada
ABRIL	1	2.980	21.376
MAYO	1	3.409	20.381
JUNIO	1	3.073	16.554
<b>Total, de Entradas</b>			<b>58.311</b>

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 segundo trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entradas: pestaña Entradas Segundo Trimestre 2024 columna A.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna Al Número días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Traslados 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 una de las áreas de la empresa:

RADICACION ENTRADAS CORI POR AREAS SEGUNDO TRIMESTRE 2024					
Nombre de Area	Abril	Mayo	Junio	Total, Mensual	%
División Atención al Cliente Zona 1	3.093	2.968	2.245	8.306	14,244%
División Atención al Cliente Zona 3	2.509	2.592	1.881	6.982	11,974%
División Atención al Cliente Zona 2	2.341	2.039	1.913	6.293	10,792%
División Atención al Cliente Zona 5	2.000	1.954	1.529	5.483	9,403%
División Atención al Cliente Zona 4	1.998	1.944	1.443	5.385	9,235%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	773	729	524	2.026	3,474%
Dirección Jurisdicción Coactiva	690	709	487	1.886	3,234%
Dirección Abastecimiento	559	446	409	1.414	2,425%
Dirección Red Matriz Acueducto	476	376	384	1.236	2,120%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	384	355	315	1.054	1,808%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	323	331	277	931	1,597%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	293	312	254	859	1,473%

## INFORME

Gerencia General	361	300	179	840	1,441%
Dirección Tesorería	298	263	265	826	1,417%
División Servicio Acueducto Zona 4	222	207	320	749	1,284%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	232	238	190	660	1,132%
División Servicio Acueducto Zona 2	195	191	219	605	1,038%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	213	208	178	599	1,027%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	210	216	173	599	1,027%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	199	213	185	597	1,024%
Dirección Bienes Raíces	226	210	146	582	0,998%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	177	263	104	544	0,933%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	162	164	166	492	0,844%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	178	126	150	454	0,779%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	145	163	142	450	0,772%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	179	134	123	436	0,748%
División Operación Comercial Zona 2	164	142	124	430	0,737%
División Servicio Acueducto Zona 3	148	144	129	421	0,722%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	139	149	129	417	0,715%
División Servicio Acueducto Zona 5	140	126	135	401	0,688%
Dirección Gestión Compensaciones	144	128	111	383	0,657%
División Operación Comercial Zona 3	140	122	105	367	0,629%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	125	136	99	360	0,617%
División Servicio Acueducto Zona 1	106	107	120	333	0,571%
Administración Correspondencia y Notificación	106	121	87	314	0,538%
División Recuperación de Consumos	149	94	69	312	0,535%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	85	84	119	288	0,494%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	95	110	73	278	0,477%
División Operación Comercial Zona 5	103	90	78	271	0,465%
División Operación Comercial Zona 1	83	86	67	236	0,405%
Dirección Saneamiento Ambiental	83	75	73	231	0,396%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	69	123	36	228	0,391%
Dirección Servicios Electromecánica	92	76	51	219	0,376%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	97	74	48	219	0,376%
Unidad de Control Interno y Gestión	81	60	45	186	0,319%
División Operación Comercial Zona 4	53	52	47	152	0,261%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	56	44	27	127	0,218%
Dirección de Compras y Contratación	43	55	25	123	0,211%
Dirección Ingeniería Especializada	39	37	31	107	0,183%
Gerencia Zona 3	38	26	43	107	0,183%

## INFORME

Gerencia Ambiental	41	39	24	104	0,178%
Gerencia Zona 4	42	30	32	104	0,178%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	21	14	65	100	0,171%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	26	27	43	96	0,165%
Gerencia de Planeamiento	45	36	14	95	0,163%
División Recuperación de Consumos	26	20	38	84	0,144%
Dirección Servicios Administrativos	23	29	22	74	0,127%
Dirección Contabilidad	22	33	16	71	0,122%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	23	23	17	63	0,108%
Dirección Tributaria	27	18	16	61	0,105%
Dirección Información Técnica y Geográfica	23	18	11	52	0,089%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	12	23	16	51	0,087%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	18	13	9	40	0,069%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	16	10	10	36	0,062%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	14	11	9	34	0,058%
Dirección Gestión Comunitaria	22	9	2	33	0,057%
Dirección Salud	10	6	17	33	0,057%
Gerencia Zona 1	16	9	8	33	0,057%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	6	9	16	31	0,053%
Secretaria General	6	12	11	29	0,050%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	8	13	7	28	0,048%
Gerencia Zona 5	11	5	10	26	0,045%
División Salud Ocupacional	11	8	6	25	0,043%
Gerencia Jurídica	9	2	14	25	0,043%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	13	7	2	22	0,038%
Gerencia Zona 2	5	4	11	20	0,034%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	8	4	16	0,027%
Dirección Servicios Técnicos	5	4	5	14	0,024%
Gerencia Tecnología	7	3	4	14	0,024%
Dirección Seguridad	2	7	4	13	0,022%
Dirección Servicios de Informática	3	2	7	12	0,021%
Entes de Control - GRI	7	5		12	0,021%
Dirección Asesoría Legal	10	1		11	0,019%
Gerencia Financiera	1	3	4	8	0,014%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	5	2		7	0,012%
División Gestión de Pérdidas	5	1		6	0,010%
Dirección Control de Pérdidas	4	1		5	0,009%
Dirección de Seguros	1	1	3	5	0,009%

## INFORME

Dirección Desarrollo Organizacional	3		1	4	0,007%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos	1	1	1	3	0,005%
Certificaciones	1	1		2	0,003%
Dirección Presupuesto	1		1	2	0,003%
Pruebas CORI	2			2	0,003%
Asistencia Gerencia			1	1	0,002%
Dirección Activos Fijos	1			1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos			1	1	0,002%
División Gestión de Pérdidas	1			1	0,002%
División Gestión Predial	1			1	0,002%
Gerencia Analítica y Pérdidas	1			1	0,002%
Planta de Tratamiento Tibitoc		1		1	0,002%

<b>Total, general</b>	<b>21.376</b>	<b>20.381</b>	<b>16.554</b>	<b>58.311</b>	<b>100%</b>
-----------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-------------

Según la información en la tabla anterior se evidencia que el área de la empresa con mayor número de radicados en el sistema de correspondencia CORI, es la División Atención al Cliente Zona 1 con 8.306 radicados, representa el 14,24% del total le siguen las otras cuatro zonas de servicio al cliente las cuales concentran el 41,40%; lo anterior traduce que las cinco zonas de servicio al cliente concentran el 55,64% de radicación del total de la empresa. El restante 44,36% se reparte en 95 áreas resaltando Dirección de Representación Judicial con el 3,47% y Dirección Jurisdicción Coactiva con el 3,23%.

## 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 ENTRE 1 A 15 DIAS DE TERMINO		
Área	Cantidad de Salidas	%
División Atención al Cliente Zona 1	6274	21,0262%
División Atención al Cliente Zona 2	4419	14,8095%
División Atención al Cliente Zona 3	4354	14,5916%
División Atención al Cliente Zona 5	3671	12,3027%
División Atención al Cliente Zona 4	3256	10,9119%
Dirección Jurisdicción Coactiva	768	2,5738%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	437	1,4645%
Dirección Tesorería	424	1,4210%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	407	1,3640%
División Servicio Acueducto Zona 4	350	1,1730%
División Operación Comercial Zona 2	300	1,0054%

## INFORME

Urbanizadores y Constructores Zona 4	284	0,9518%
División Servicio Acueducto Zona 2	280	0,9384%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	273	0,9149%
División Operación Comercial Zona 3	266	0,8915%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	262	0,8780%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	249	0,8345%
División Recuperación de Consumos	231	0,7742%
Gerencia General	230	0,7708%
División Servicio Acueducto Zona 3	226	0,7574%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	221	0,7406%
División Operación Comercial Zona 5	200	0,6703%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	188	0,6300%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	166	0,5563%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	146	0,4893%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	130	0,4357%
División Servicio Acueducto Zona 1	118	0,3955%
División Operación Comercial Zona 4	116	0,3888%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	102	0,3418%
Dirección Gestión Compensaciones	96	0,3217%
Dirección Bienes Raíces	95	0,3184%
División Operación Comercial Zona 1	75	0,2513%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	72	0,2413%
Dirección Abastecimiento	71	0,2379%
División Recuperación de Consumos	63	0,2111%
Gerencia Zona 3	63	0,2111%
Dirección Red Matriz Acueducto	60	0,2011%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	52	0,1743%
Dirección Ingeniería Especializada	49	0,1642%
Administración Correspondencia y Notificación	47	0,1575%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	45	0,1508%
División Servicio Acueducto Zona 5	44	0,1475%
Unidad de Control Interno y Gestión	41	0,1374%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	40	0,1341%
Dirección Contabilidad	35	0,1173%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	35	0,1173%
Dirección Tributaria	35	0,1173%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	34	0,1139%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	34	0,1139%

## INFORME

Gerencia Ambiental	34	0,1139%
Gerencia Zona 4	33	0,1106%
Dirección Saneamiento Ambiental	29	0,0972%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	29	0,0972%
Dirección Gestión Comunitaria	20	0,0670%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	20	0,0670%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	20	0,0670%
Dirección de Compras y Contratación	19	0,0637%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	16	0,0536%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	15	0,0503%
Dirección Servicios Administrativos	15	0,0503%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	14	0,0469%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	14	0,0469%
Dirección Información Técnica y Geográfica	13	0,0436%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	12	0,0402%
Gerencia de Planeamiento	12	0,0402%
Secretaria General	11	0,0369%
Dirección Seguridad	9	0,0302%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	9	0,0302%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	8	0,0268%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	6	0,0201%
Gerencia Zona 1	5	0,0168%
Gerencia Zona 2	5	0,0168%
Gerencia Zona 5	5	0,0168%
Dirección Control de Pérdidas	4	0,0134%
División Gestión de Pérdidas	4	0,0134%
Dirección Desarrollo Organizacional	3	0,0101%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	3	0,0101%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	3	0,0101%
Certificaciones	2	0,0067%
Dirección Servicios Técnicos	2	0,0067%
Gerencia Jurídica	2	0,0067%
Dirección Asesoría Legal	1	0,0034%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos	1	0,0034%
Dirección Salud	1	0,0034%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,0034%
División Gestión de Pérdidas	1	0,0034%
División Salud Ocupacional	1	0,0034%

### INFORME

Entes de Control - GRI	1	0,0034%
Gerencia Analítica y Pérdidas	1	0,0034%
Gerencia Tecnología	1	0,0034%
<b>Total, general</b>	<b>29.839</b>	<b>100%</b>

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

RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DIAS DE TERMINO		
Área	Cantidad de Salidas	%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	266	9,453%
División Atención al Cliente Zona 4	245	8,706%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	188	6,681%
División Atención al Cliente Zona 5	176	6,254%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	146	5,188%
División Servicio Acueducto Zona 4	139	4,940%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	122	4,335%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	121	4,300%
División Operación Comercial Zona 1	115	4,087%
División Atención al Cliente Zona 3	101	3,589%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	92	3,269%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	88	3,127%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	86	3,056%
División Servicio Acueducto Zona 2	76	2,701%
División Atención al Cliente Zona 2	72	2,559%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	67	2,381%
Dirección Abastecimiento	62	2,203%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	58	2,061%
División Servicio Acueducto Zona 1	54	1,919%
Dirección Bienes Raíces	48	1,706%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	47	1,670%
Dirección Red Matriz Acueducto	42	1,493%
Dirección Gestión Compensaciones	40	1,421%
Gerencia General	31	1,102%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	24	0,853%
División Servicio Acueducto Zona 5	23	0,817%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	22	0,782%
Dirección Tesorería	21	0,746%
División Operación Comercial Zona 3	17	0,604%



## INFORME

División Recuperación de Consumos	16	0,569%
Dirección Saneamiento Ambiental	15	0,533%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	0,462%
Dirección Jurisdicción Coactiva	13	0,462%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	12	0,426%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	9	0,320%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	9	0,320%
División Operación Comercial Zona 5	9	0,320%
División Servicio Acueducto Zona 3	9	0,320%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	8	0,284%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	8	0,284%
Dirección de Compras y Contratación	7	0,249%
División Operación Comercial Zona 2	7	0,249%
Unidad de Control Interno y Gestión	7	0,249%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	6	0,213%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	6	0,213%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	5	0,178%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	5	0,178%
División Atención al Cliente Zona 1	5	0,178%
Gerencia de Planeamiento	5	0,178%
Gerencia Zona 1	5	0,178%
Gerencia Zona 4	5	0,178%
Dirección Servicios Técnicos	4	0,142%
División Operación Comercial Zona 4	4	0,142%
División Recuperación de Consumos	4	0,142%
Gerencia Ambiental	4	0,142%
Administración Correspondencia y Notificación	3	0,107%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	3	0,107%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	0,071%
Dirección Ingeniería Especializada	2	0,071%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	2	0,071%
Dirección Contabilidad	1	0,036%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,036%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	0,036%
Dirección Seguridad	1	0,036%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1	0,036%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,036%
División Gestión de Pérdidas	1	0,036%

## INFORME

Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,036%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,036%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	0,036%
Gerencia Zona 2	1	0,036%
Gerencia Zona 3	1	0,036%
Secretaria General	1	0,036%
<b>Total, general</b>	<b>2814</b>	<b>100%</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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS ENTRE 30 A 60 DIAS DE TERMINO		
Área	Cantidad de Salidas	%
Dirección Red Matriz Acueducto	37	22,98%
Dirección Bienes Raíces	22	13,66%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	14	8,70%
Dirección Abastecimiento	12	7,45%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	11	6,83%
Dirección de Compras y Contratación	7	4,35%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	7	4,35%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	4	2,48%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	3	1,86%
Dirección Gestión Compensaciones	3	1,86%
Dirección Saneamiento Ambiental	3	1,86%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	1,86%
Gerencia de Planeamiento	3	1,86%
Gerencia General	3	1,86%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	2	1,24%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	2	1,24%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	2	1,24%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	2	1,24%
Gerencia Zona 1	2	1,24%
Gerencia Zona 4	2	1,24%
Dirección Activos Fijos	1	0,62%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	0,62%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1	0,62%

## INFORME

Dirección Servicios Administrativos	1	0,62%
Dirección Tributaria	1	0,62%
División Atención al Cliente Zona 1	1	0,62%
División Atención al Cliente Zona 5	1	0,62%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	0,62%
División Servicio Acueducto Zona 4	1	0,62%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,62%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1	0,62%
Gerencia Ambiental	1	0,62%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,62%
Gerencia Zona 2	1	0,62%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,62%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1	0,62%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1	0,62%
<b>Total, general</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>

## CONCLUSIONES

Después de la validación del segundo trimestre 2024, se resume que ingresaron 58.312 radicados por el sistema de correspondencia CORI, de estos se identificaron 37.316 respuestas haciendo su respectivo cruce con la entrada, equivalente al 64%, 3 puntos por debajo al trimestre anterior, pero aún falta esperar que se finalicen los términos para dar respuesta que vencen el 19 de Julio 2024. Los 8.612 radicados sin respuesta refieren a aquellos que se encuentran en términos de ley, cabe resaltar que se generan salidas para cruzar o dar cierre dos entradas en algunos casos.

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 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 la respectiva entrada. Para este ejercicio del segundo trimestre, se logró identificar de forma directa el 64% con expectativa de cerrar las fechas en términos y alcanzar sobre el 77%. 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 y por otro lado se puede informar a los correos [fbonilla@acueducto.com.co](mailto:fbonilla@acueducto.com.co) E [ireyes@acueducto.com.co](mailto:ireyes@acueducto.com.co) en plantilla Excel la entrada con la salida, si la entrada no debe llevar salida se hace un comentario como informativa, invitación entre otros y se harán los cruces respectivamente.

## INFORME

Observando las salidas generadas, el 91% se generan antes de los 15 días hábiles, el restante 9% en su gran mayoría corresponden a respuestas de índole informativo. Para mejorar 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 por intermedio de firma contratista Linktic, en espera de obtener un programa adecuado a las necesidades de la empresa.

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 CORI, 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