

**INFORME**

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Primer trimestre Año  
2021  
(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 primer trimestre 2021 correspondiente al corte del 01 de Enero al 31 de Marzo del 2021 con un total de entradas de 55.692, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

<b>Actividad</b>	<b>Total</b>
Documentos Radicados	55.692
Traslados a Otra Institución	1.141
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 119.321 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 55.692 entradas se identificaron 37.131 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia 1.141 se les da traslado por competencia 12.783 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley y 4.637 no es posible identificar la respectiva entrada vs salida.

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD DIA MÁXIMO DE</b>	<b>Total de Radicación Entrada</b>
ENERO	1	1.560	14.873
FEBRERO	1	1.261	16.585
MARZO	1	1.517	21.736
<b>Total de Entradas</b>			<b>55.692</b>

## 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 primer trimestre) 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:

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	83	72	95	250
Aguas de Bogotá	7	1		8
Comunicaciones Organizaciones Sindicales	1			1
Dirección Abastecimiento	158	210	281	649
Dirección Activos Fijos		2		2
Dirección Análisis de Riesgos financieros	2	3	2	7
Dirección Bienes Raíces	176	142	145	463
Dirección Contabilidad	8	8	5	21
Dirección de Compras y Contratación	36	25	45	106
Dirección de Seguros	1	7	2	10
Dirección Desarrollo Organizacional	6	4	1	11
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	78	94	86	258
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	40	22	29	91
Dirección Gestión Compensaciones	87	104	140	331
Dirección Gestión Comunitaria	4	6	6	16
Dirección Gestión de Calidad y Procesos		1		1
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	1	3	5	9
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	11	11	28
Dirección Ingeniería Especializada	8	10	8	26
Dirección Jurisdicción Coactiva	1			1
Dirección Jurisdicción Coactiva	376	467	554	1397
Dirección Mejoramiento Calidad De Vida	1			1
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	53	49	56	158

## INFORME

Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	5		6
Dirección Presupuesto		1	1	2
Dirección Red Matriz Acueducto	317	433	395	1145
Dirección Red Troncal Alcantarillado	354	517	411	1282
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	70	117	136	323
Dirección Salud	10	7	14	31
Dirección Saneamiento Ambiental	164	258	85	507
Dirección Seguridad	1		3	4
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	39	44	55	138
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	82	82	86	250
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	14	17	26	57
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	47	60	65	172
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		24	48	72
Dirección Servicio Comercial Zona 1	7	5	1	13
Dirección Servicio Comercial Zona 2	8	12	10	30
Dirección Servicio Comercial Zona 3	5	9	13	27
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5	12	6	23
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1	4	5	10
Dirección Servicios Administrativos	19	14	31	64
Dirección Servicios de Informática	4		6	10
Dirección Servicios Electromecánica	11	8	20	39
Dirección Servicios Técnicos	2	5	1	8
Dirección Tesorería	117	104	140	361
Dirección Tributaria	9	10	20	39
Dirección Unidad Apoyo Comercial	64	92	78	234
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	132	208	208	548
División Atención al Cliente Zona 1	3389	2888	4013	10290
División Atención al Cliente Zona 2	1876	1744	2620	6240
División Atención al Cliente Zona 3	3457	2558	3660	9675
División Atención al Cliente Zona 4	1425	1179	2003	4607
División Atención al Cliente Zona 5	2169	1976	2797	6942
División Operación Comercial Zona 1	63	77	86	226
División Operación Comercial Zona 2	88	135	124	347
División Operación Comercial Zona 3	118	92	188	398
División Operación Comercial Zona 4	71	89	88	248
División Operación Comercial Zona 5	131	128	173	432
División Salud Ocupacional	3	11	10	24
División Servicio Acueducto Zona 1	29	67	75	171
División Servicio Acueducto Zona 2	122	125	129	376

## INFORME

División Servicio Acueducto Zona 3	42	60	62	164
División Servicio Acueducto Zona 4	81	150	170	401
División Servicio Acueducto Zona 5	57	65	106	228
División Servicio Alcantarillado Zona 1	211	187	231	629
División Servicio Alcantarillado Zona 2	123	151	182	456
División Servicio Alcantarillado Zona 3	90	106	189	385
División Servicio Alcantarillado Zona 4	92	125	218	435
División Servicio Alcantarillado Zona 5	183	280	324	787
Entes de Control - GRI	1			1
Gerencia Ambiental	8	4	4	16
Gerencia Corporativa Gestión Humana	12	20	3	35
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	3	2	6
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	4	11	16
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	150	196	272	618
Gerencia de Planeamiento	6	2	9	17
Gerencia Financiera			1	1
Gerencia General	83	90	103	276
Gerencia Jurídica	1	5	4	10
Gerencia Tecnología	2	9	4	15
Gerencia Zona 1	10	9	20	39
Gerencia Zona 2	9	5	6	20
Gerencia Zona 3	20	5	11	36
Gerencia Zona 4	11	8	11	30
Gerencia Zona 5	3	7	6	16
Secretaría General	3	6	5	14
Servicio Comercial Aseo Z1		1		1
Servicio Comercial Aseo Z3		1		1
Unidad de Control Interno y Gestión	21	48	62	131
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	10	21	27	58
Urbanizadores y Constructores Zona 1	85	112	179	376
Urbanizadores y Constructores Zona 2	50	125	190	365
Urbanizadores y Constructores Zona 3	71	141	142	354
Urbanizadores y Constructores Zona 4	55	81	89	225
Urbanizadores y Constructores Zona 5	56	129	129	314
<b>Total general</b>	<b>17105</b>	<b>16514</b>	<b>22073</b>	<b>55692</b>

## 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:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación	49	80	81	210
Aguas de Bogotá	1	8		9
Dirección Abastecimiento	2	6	5	13
Dirección Análisis de Riesgos financieros		1		1
Dirección Bienes Raíces			6	6
Dirección Desarrollo Organizacional			1	1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		20	12	32
Dirección Gestión Compensaciones	1	4	22	27
Dirección Gestión Comunitaria	1		2	3
Dirección Información Técnica y Geográfica	1		2	3
Dirección Ingeniería Especializada		3	2	5
Dirección Jurisdicción Coactiva	110	382	472	964
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	12	17	16	45
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos		3		3
Dirección Red Matriz Acueducto	11	28	33	72
Dirección Red Troncal Alcantarillado	6	4	16	26
Dirección Salud			1	1
Dirección Saneamiento Ambiental	30	49	16	95
Dirección Seguridad		1	2	3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	4		4	8
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	18	61	69	148
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	2	3	4	9
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	5	15	31	51
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		2	10	12
Dirección Servicio Comercial Zona 1		2	3	5
Dirección Servicio Comercial Zona 2	9	13	9	31
Dirección Servicio Comercial Zona 3	1	1	1	3
Dirección Servicio Comercial Zona 4	3	3	5	11
Dirección Servicio Comercial Zona 5	43	97	49	189
Dirección Servicios Administrativos	2	2	4	8
Dirección Servicios de Informática		1	1	2
Dirección Servicios Técnicos		1		1
Dirección Tesorería	41	84	104	229
Dirección Tributaria	2	7	8	17

## INFORME

Dirección Unidad Apoyo Comercial	24	49	64	137
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	24	47	82	153
División Atención al Cliente Zona 1	1181	3164	3550	7895
División Atención al Cliente Zona 2	1080	1684	1977	4741
División Atención al Cliente Zona 3	1435	2961	2899	7295
División Atención al Cliente Zona 4	663	1326	1518	3507
División Atención al Cliente Zona 5	1156	1697	1745	4598
División Operación Comercial Zona 1	33	70	112	215
División Operación Comercial Zona 2	41	106	129	276
División Operación Comercial Zona 3	36	96	114	246
División Operación Comercial Zona 4	8	18	22	48
División Operación Comercial Zona 5	45	90	117	252
División Salud Ocupacional			7	7
División Servicio Acueducto Zona 1	10	42	85	137
División Servicio Acueducto Zona 2	47	95	134	276
División Servicio Acueducto Zona 3	33	80	76	189
División Servicio Acueducto Zona 4	38	75	118	231
División Servicio Acueducto Zona 5	28	44	75	147
División Servicio Alcantarillado Zona 1	94	179	199	472
División Servicio Alcantarillado Zona 2	55	100	172	327
División Servicio Alcantarillado Zona 3	23	73	108	204
División Servicio Alcantarillado Zona 4	60	99	88	247
División Servicio Alcantarillado Zona 5	10	68	163	241
Gerencia Ambiental	1	7	3	11
Gerencia Corporativa Gestión Humana	3	14	6	23
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		1	2	3
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	6	19	28	53
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	5	31	51	87
Gerencia de Planeamiento	3	4	8	15
Gerencia Financiera		1	13	14
Gerencia General	1	6	5	12
Gerencia Tecnología		2	1	3
Gerencia Zona 1	1	3	4	8
Gerencia Zona 2	4	30	93	127
Gerencia Zona 3	4	6	13	23
Gerencia Zona 5	32		1	33
Secretaría General			4	4
Servicio Comercial Aseo Z1		1	1	2
Unidad de Control Interno y Gestión		2	3	5

## INFORME

Urbanizadores y Constructores Zona 1	38	88	115	241
Urbanizadores y Constructores Zona 2		1	1	2
Urbanizadores y Constructores Zona 3	19	112	141	272
Urbanizadores y Constructores Zona 4	34	70	75	179
Urbanizadores y Constructores Zona 5	15	71	130	216
#N/A	17	17	30	64
<b>Total general</b>	<b>6661</b>	<b>13547</b>	<b>15273</b>	<b>35481</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:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Administración Correspondencia y Notificación		1		1
Dirección Abastecimiento		2	3	5
Dirección Bienes Raíces			1	1
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		20	12	32
Dirección Gestión Compensaciones		11	15	26
Dirección Gestión Comunitaria		1	1	2
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida			3	3
Dirección Red Matriz Acueducto		8	20	28
Dirección Red Troncal Alcantarillado			3	3
Dirección Saneamiento Ambiental	2	22	18	42
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1		1	3	4
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2		1	4	5
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3			1	1
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4			3	3
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5		1	1	2
Dirección Servicio Comercial Zona 2		1		1
Dirección Tesorería		1	1	2
Dirección Tributaria			1	1
Dirección Unidad Apoyo Comercial		7	14	21
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	1	8	28	37
División Atención al Cliente Zona 1	2	42	12	56
División Atención al Cliente Zona 2	6	101	39	146
División Atención al Cliente Zona 3		38	96	134
División Atención al Cliente Zona 4	2	47	44	93
División Atención al Cliente Zona 5		4	70	74
División Operación Comercial Zona 1		1		1

## INFORME

División Salud Ocupacional		1	1
División Servicio Acueducto Zona 1		2	6
División Servicio Acueducto Zona 2	3		11
División Servicio Acueducto Zona 3	1	1	2
División Servicio Acueducto Zona 4			0
División Servicio Acueducto Zona 5		4	4
División Servicio Alcantarillado Zona 1		8	5
División Servicio Alcantarillado Zona 2		6	5
División Servicio Alcantarillado Zona 3		1	2
División Servicio Alcantarillado Zona 4		9	3
División Servicio Alcantarillado Zona 5		18	34
Gerencia Ambiental		5	2
Gerencia Corporativa Gestión Humana			1
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo			1
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente			3
Gerencia Corporativa Sistema Maestro		3	10
Gerencia de Planeamiento			0
Gerencia General		1	1
Gerencia Tecnología		2	
Gerencia Zona 2		1	12
Secretaría General			2
Urbanizadores y Constructores Zona 1		1	
Urbanizadores y Constructores Zona 5			1
#N/A		5	8
<b>Total general</b>	<b>17</b>	<b>381</b>	<b>505</b>
			<b>903</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:

AREA PRODUCTORA DE LA SALIDA	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Dirección Abastecimiento	1	1	2
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico		8	8
Dirección Gestión Compensaciones	1	1	2
Dirección Información Técnica y Geográfica		1	1
Dirección Red Matriz Acueducto		9	9
Dirección Red Troncal Alcantarillado		1	1
Dirección Salud		1	1



## INFORME

Dirección Saneamiento Ambiental	7	4	11
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1		1	1
Dirección Unidad Apoyo Comercial		1	1
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente		13	13
División Atención al Cliente Zona 2		13	13
División Atención al Cliente Zona 3		6	6
División Atención al Cliente Zona 4		1	1
División Atención al Cliente Zona 5		93	93
División Salud Ocupacional		1	1
División Servicio Acueducto Zona 1		2	2
División Servicio Acueducto Zona 2		4	4
División Servicio Alcantarillado Zona 1		1	1
División Servicio Alcantarillado Zona 2		4	4
División Servicio Alcantarillado Zona 4		1	1
División Servicio Alcantarillado Zona 5		10	10
Gerencia Corporativa Sistema Maestro		3	3
Gerencia General		1	1
Gerencia Zona 2		1	1
Urbanizadores y Constructores Zona 3		1	1
#N/A		3	3
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>186</b>	<b>195</b>

## CONCLUSIONES

Después de la validación primer trimestre 2021 se encuentran en proceso de términos 12.783 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de Salida) con plazo máximo al 22 de Abril de 2021, se logró identificar 37.131 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 numero de radicado CORI (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


## INFORME

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.

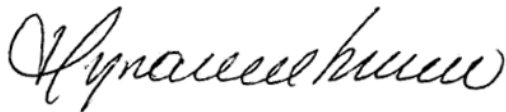
Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export en Excel del sistema de correspondencia ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener toda la información reposada en un solo portal. Sin embargo se da buen tratamiento y obtención de resultados con margen de error pero que permite dar cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.



VoBo Orlando Alvarado Mancera  
Cargo: Profesional-Dirección Servicios Administrativos  
Registro: 37002906



VoBo Lina Marcela Grajales Vergara  
Cargo: Facilitador-Dirección Servicios Administrativos  
Registro: 37036475



Aprobó. Myriam B. De La Espriella  
Cargo: Directora Servicios Administrativos  
Registro: 38002646

Proyecto: Iván Fernando Reyes Ávila – Profesional -Dirección Servicios Administrativos  
Reviso: Nathali Torres Páramo – Profesional Contratista Dirección Servicios Administrativos