

INFORME

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública EAAB-ESP

Aplicativo de correspondencia CORI Segundo Trimestre Año 2023 (Abril a Junio)

04/07/2023

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 segundo trimestre 2023 correspondiente al corte del 03 de Abril al 30 de Junio del 2023 con un total de 49.462 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	49.462
Traslados a Otra Institución	272
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 82.272 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 49.462 entradas se identificaron 30.661 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 18.801 no tiene la salida respectiva, de los cuales 5.128 no requieren respuesta, 6.663 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 7.010 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
ABRIL	1	2155	14.052
MAYO	1	2444	18.932
JUNIO	1	2104	16.478
Total de Entradas			49.462

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 2do 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 DE ENTRADA POR AREAS					
Nombre de Área	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
División Atención al Cliente Zona 1	1824	2677	2195	6696	13,538%
División Atención al Cliente Zona 3	1525	2228	1837	5590	11,302%
División Atención al Cliente Zona 2	1568	1995	1773	5336	10,788%
División Atención al Cliente Zona 4	1422	2025	1680	5127	10,366%
División atención al Cliente Zona 5	1258	1671	1309	4238	8,568%
Dirección Jurisdicción Coactiva	525	639	587	1751	3,540%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	379	639	636	1654	3,344%
Dirección Red Matriz Acueducto	510	634	507	1651	3,338%
Dirección Abastecimiento	311	362	394	1067	2,157%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	265	364	295	924	1,868%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	263	311	341	915	1,850%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	227	305	192	724	1,464%
Dirección Bienes Raíces	180	296	235	711	1,437%

INFORME

RADICADOS DE ENTRADA POR AREAS					
Nombre de Área	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	184	214	226	624	1,262%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	169	237	197	603	1,219%
Dirección Tesorería	149	215	223	587	1,187%
Gerencia General	162	217	197	576	1,165%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	197	208	170	575	1,163%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	146	210	149	505	1,021%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	140	197	162	499	1,009%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	137	147	190	474	0,958%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	127	185	157	469	0,948%
División Servicio Acueducto Zona 4	158	145	141	444	0,898%
División Servicio Acueducto Zona 3	141	166	118	425	0,859%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	126	152	136	414	0,837%
División Servicio Acueducto Zona 1	97	124	159	380	0,768%
Dirección Gestión Compensaciones	86	152	133	371	0,750%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	106	129	135	370	0,748%
División Operación Comercial Zona 3	104	120	128	352	0,712%
División Operación Comercial Zona 2	91	120	111	322	0,651%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	96	106	114	316	0,639%
Dirección Saneamiento Ambiental	65	133	108	306	0,619%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	96	98	93	287	0,580%
División Operación Comercial Zona 1	79	93	104	276	0,558%
División Servicio Acueducto Zona 5	85	100	86	271	0,548%
Administración Correspondencia y Notificación	62	113	91	266	0,538%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	151	64	48	263	0,532%
División Operación Comercial Zona 5	66	96	96	258	0,522%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	34	57	122	213	0,431%
División Servicio Acueducto Zona 2	63	93	57	213	0,431%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	52	78	47	177	0,358%
División Operación Comercial Zona 4	49	50	63	162	0,328%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	54	64	42	160	0,323%
Unidad de Control Interno y Gestión	36	48	72	156	0,315%
Dirección de Compras y Contratación	36	65	54	155	0,313%
Dirección Servicios Administrativos	56	53	45	154	0,311%
Gerencia Ambiental	35	60	44	139	0,281%

INFORME

RADICADOS DE ENTRADA POR AREAS					
Nombre de Área	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	30	48	32	110	0,222%
Dirección Ingeniería Especializada	8	53	39	100	0,202%
Dirección Servicios Electromecánica	28	24	47	99	0,200%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	14	35	39	88	0,178%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	14	21	45	80	0,162%
Gerencia Zona 4	25	29	23	77	0,156%
Gerencia Zona 3	19	26	31	76	0,154%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	17	17	25	59	0,119%
Gerencia de Planeamiento	10	21	23	54	0,109%
Dirección Información Técnica y Geográfica	19	22	9	50	0,101%
Dirección Tributaria	19	12	16	47	0,095%
Gerencia Zona 1	17	11	16	44	0,089%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	19	13	11	43	0,087%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	11	19	8	38	0,077%
Gerencia Zona 5	12	9	13	34	0,069%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	8	14	31	0,063%
Entes de Control - GRI	12	8	6	26	0,053%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	9	7	8	24	0,049%
Dirección Contabilidad	6	11	6	23	0,047%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	9	11	23	0,047%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	8	7	2	17	0,034%
Dirección Salud	8	4	4	16	0,032%
Dirección Asesoría Legal	1	6	6	13	0,026%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	4	6	3	13	0,026%
Dirección Gestión Comunitaria	5	5	2	12	0,024%
Gerencia Financiera	1	4	7	12	0,024%
Gerencia Zona 2	6	4	2	12	0,024%
Dirección de Seguros	2	8	1	11	0,022%
dirección Desarrollo Organizacional	5	4	2	11	0,022%
Dirección Presupuesto	2	2	5	9	0,018%
División Salud Ocupacional	2	5	2	9	0,018%
Secretaria General	2	4	3	9	0,018%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	2	2	8	0,016%
Dirección Servicios Técnicos	2	3	2	7	0,014%

INFORME

RADICADOS DE ENTRADA POR AREAS					
Nombre de Área	Abril	Mayo	Junio	Total general	%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo		5	2	7	0,014%
Dirección Servicios de Informática	1	4		5	0,010%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones			4	4	0,008%
Gerencia Tecnología	3		1	4	0,008%
dirección Activos Fijos			3	3	0,006%
Dirección Análisis de Riesgos financieros			3	3	0,006%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	1		2	0,004%
Dirección Seguridad	1		1	2	0,004%
división adquisición Predial	1			1	0,002%
Total general	14052	18932	16478	49462	100%

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 6.696, 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 26.987 radicados de entrada que representan el 54.56% del total, el restante 45.44 % 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 uno de los centros de costos:

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	5086	19,181%
División Atención al Cliente Zona 2	3802	14,339%
División Atención al Cliente Zona 3	3577	13,490%
División Atención al Cliente Zona 4	3208	12,098%
División atención al Cliente Zona 5	2849	10,744%
Dirección Jurisdicción Coactiva	946	3,568%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	479	1,806%
Dirección Tesorería	373	1,407%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	354	1,335%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	349	1,316%

INFORME

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	317	1,196%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	305	1,150%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	275	1,037%
División Servicio Acueducto Zona 4	252	0,950%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	249	0,939%
División Operación Comercial Zona 3	247	0,932%
División Operación Comercial Zona 2	241	0,909%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	239	0,901%
División Operación Comercial Zona 1	219	0,826%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	213	0,803%
División Operación Comercial Zona 5	208	0,784%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	196	0,739%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	192	0,724%
División Servicio Acueducto Zona 3	180	0,679%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	176	0,664%
Gerencia General	171	0,645%
División Servicio Acueducto Zona 5	164	0,618%
Dirección Bienes Raíces	161	0,607%
División Servicio Acueducto Zona 1	152	0,573%
División Operación Comercial Zona 4	132	0,498%
División Servicio Acueducto Zona 2	119	0,449%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	94	0,355%
Dirección Red Matriz Acueducto	82	0,309%
Dirección Gestión Compensaciones	76	0,287%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	73	0,275%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	68	0,256%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	68	0,256%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	52	0,196%
Dirección Abastecimiento	45	0,170%
Administración Correspondencia y Notificación	39	0,147%
Unidad de Control Interno y Gestión	34	0,128%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	31	0,117%
Dirección de Compras y Contratación	30	0,113%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	29	0,109%

INFORME

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	28	0,106%
Dirección Ingeniería Especializada	26	0,098%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	24	0,091%
Gerencia Zona 3	24	0,091%
Dirección Saneamiento Ambiental	22	0,083%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	20	0,075%
Gerencia Zona 4	19	0,072%
Dirección Información Técnica y Geográfica	17	0,064%
Entes de Control - GRI	16	0,060%
Gerencia Zona 1	13	0,049%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	12	0,045%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	12	0,045%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	12	0,045%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	11	0,041%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	11	0,041%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	10	0,038%
Dirección Servicios Administrativos	9	0,034%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	9	0,034%
Gerencia de Planeamiento	9	0,034%
Dirección de Seguros	7	0,026%
Dirección Asesoría Legal	6	0,023%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	6	0,023%
Gerencia Ambiental	6	0,023%
Gerencia Zona 5	6	0,023%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	5	0,019%
Dirección Gestión Comunitaria	4	0,015%
Dirección Servicios Técnicos	4	0,015%
Gerencia Zona 2	4	0,015%
dirección Desarrollo Organizacional	2	0,008%
Secretaría General	2	0,008%
Dirección Contabilidad	1	0,004%
Dirección Salud	1	0,004%
dirección Seguridad	1	0,004%
Dirección Servicios de Informática	1	0,004%

INFORME

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 1 A 15 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
división adquisición Predial	1	0,004%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	0,004%
Gerencia Financiera	1	0,004%
Gerencia Tecnología	1	0,004%
Total general	26516	100%

3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 16 A 30 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Red Matriz Acueducto	48	11,940%
Dirección Bienes Raíces	42	10,448%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	32	7,960%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	30	7,463%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	28	6,965%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	27	6,716%
Dirección Gestión Compensaciones	18	4,478%
División Servicio Acueducto Zona 3	18	4,478%
División Servicio Acueducto Zona 5	15	3,731%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	3,234%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	13	3,234%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	12	2,985%
Dirección Saneamiento Ambiental	12	2,985%
División Servicio Acueducto Zona 1	8	1,990%
Dirección Abastecimiento	7	1,741%
División Servicio Acueducto Zona 4	7	1,741%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	7	1,741%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	6	1,493%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	6	1,493%
Gerencia General	6	1,493%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	4	0,995%
División Atención al Cliente Zona 2	4	0,995%
División Atención al Cliente Zona 4	4	0,995%
División Servicio Acueducto Zona 2	4	0,995%

INFORME

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 16 A 30 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	4	0,995%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	3	0,746%
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	0,498%
División Atención al Cliente Zona 3	2	0,498%
División atención al Cliente Zona 5	2	0,498%
División Operación Comercial Zona 3	2	0,498%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	0,498%
Gerencia de Planeamiento	2	0,498%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,249%
Dirección de Compras y Contratación	1	0,249%
Dirección Gestión Comunitaria	1	0,249%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1	0,249%
Dirección Tesorería	1	0,249%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	0,249%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1	0,249%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	0,249%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,249%
Gerencia Zona 4	1	0,249%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	0,249%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1	0,249%
Total general	402	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 uno de los centros de costos:

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 31 A 60 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	25	23,585%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	21	19,811%
Dirección Red Matriz Acueducto	12	11,321%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	11	10,377%
Dirección Bienes Raíces	6	5,660%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	6	5,660%

INFORME

CANTIDAD DE RESPUESTAS DE 31 A 60 DIAS SEGUNDO TRIMESTRE		
AREA	TOTAL GENERAL	%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	6	5,660%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	5	4,717%
Dirección Abastecimiento	2	1,887%
División Operación Comercial Zona 1	2	1,887%
Dirección Gestión Compensaciones	1	0,943%
Dirección Información Técnica y Geográfica	1	0,943%
Dirección Saneamiento Ambiental	1	0,943%
Dirección Servicios Técnicos	1	0,943%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	0,943%
División Servicio Acueducto Zona 3	1	0,943%
División Servicio Acueducto Zona 4	1	0,943%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,943%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	0,943%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1	0,943%
Total general	106	100%

CONCLUSIONES

Después de la validación Segundo trimestre 2023 se encuentran en proceso de términos para generar respuesta 6.663 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de Salida) con plazo máximo al 24 de Julio de 2023, se logró identificar 30.661 entradas con su respectiva salida (respuesta) equivalente al 71.63% del total de las entradas con fechas de respuesta cumplidas, no tenemos en cuenta los radicado de entrada que aún se encuentran en términos de ley pendientes de finalizar, 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 segundo trimestre se logró identificar de forma directa el 71.63% 5 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.

INFORME

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 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