

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2023
(Enero a Diciembre)**

07/02/2024

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 año 2023, correspondiente al corte del 02 de enero al 29 de diciembre del 2023, con un total de 207.439 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	207.439
Traslados a Otra Institución	1.892
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 352.848 oficios generados por la empresa en sus diversos medios (Atención al cliente, 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 207.439 entradas se identificaron 153.344 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia; 54.095 NO tiene la salida respectiva, de los cuales 11.486 son acuses de recibido emitidos por la Superintendencia de Servicios Públicos y NO requieren respuesta; 17.762 NO requieren respuesta según información que reposa en la columna AE del Excel de apoyo; 8.413 radicados dicen SI requerir respuesta pero no está inscrita en el aplicativo y 16.416 radicados NO indica SI requiere o NO requiere respuesta alguna. A la fecha de elaboración del informe, no hay términos vigentes para generar las mismas.

INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
ENERO	1	1.568	17.570
FEBRERO	1	1.464	16.174
MARZO	1	1.885	16.769
ABRIL	1	2.155	14.052
MAYO	1	2.444	18.932
JUNIO	1	2.104	16.564
JULIO	1	2.440	17.244
AGOSTO	1	2.497	20.096
SEPTIEMBRE	1	2.762	18.748
OCTUBRE	1	3.029	18.660
NOVIEMBRE	1	3.305	17.425
DICIEMBRE	1	2.326	15.205
Total de Entradas			207.439

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 Año 2023) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas Año 2023 columna A.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AF Número días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas columna S Asunto, se filtra por competencia.

INFORME

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:

NOMBRE ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL GENERAL
División Atención al Cliente Zona 1	2628	2299	2249	1824	2677	2202	2597	2974	2691	2767	2536	2359	29803
División Atención al Cliente Zona 3	2179	1819	1713	1525	2228	1850	1966	2410	2326	2270	2331	2006	24623
División Atención al Cliente Zona 2	1824	1862	1705	1568	1995	1777	1783	2492	1968	2214	1747	1743	22678
División Atención al Cliente Zona 4	2001	1579	1467	1422	2025	1692	1733	1977	1788	1756	1635	1498	20573
División Atención al Cliente Zona 5	1731	1458	1534	1258	1671	1319	1649	1709	1762	1708	1821	1490	19110
Dirección Jurisdicción Coactiva	687	607	587	526	639	595	616	713	542	555	465	425	6957
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	359	430	510	380	640	639	524	525	553	579	697	498	6334
Dirección Red Matriz Acueducto	488	638	644	512	634	536	551	531	504	410	355	343	6146
Dirección Red Troncal Alcantarillado	415	398	383	265	365	296	313	440	380	339	358	310	4262
Dirección Abastecimiento	255	305	375	311	363	398	340	382	407	415	321	274	4146
División Servicio Alcantarillado Zona 4	271	246	331	263	311	346	317	369	397	304	321	285	3761
Dirección Bienes Raíces	274	185	246	178	293	232	227	263	313	351	309	169	3040
División Servicio Alcantarillado Zona 1	235	229	277	227	306	201	216	292	327	296	263	155	3024
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	155	224	202	183	217	217	191	258	284	292	280	235	2738
Dirección Tesorería	144	143	160	149	215	220	239	240	229	254	267	289	2549
División Servicio Alcantarillado Zona 5	212	192	265	172	237	197	210	215	184	207	196	172	2459
División Servicio Alcantarillado Zona 2	245	214	223	146	210	164	158	229	191	217	189	115	2301
Gerencia General	182	207	242	162	217	197	193	170	177	153	167	109	2176
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	222	208	254	197	208	164	153	185	162	157	118	123	2151
División Servicio Alcantarillado Zona 3	196	132	194	137	147	194	168	192	191	189	137	113	1990
División Servicio Acueducto Zona 3	191	189	203	142	167	117	162	123	139	158	190	110	1891
Urbanizadores y Constructores Zona 3	109	158	190	127	185	159	155	165	175	172	163	126	1884

INFORME

NOMBRE ÀREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL GENERAL
Urbanizadores y Constructores Zona 2	92	133	185	140	197	166	152	163	173	162	147	114	1824
Divisi3n Servicio Acueducto Zona 4	114	145	142	158	145	147	137	191	164	181	154	96	1774
Urbanizadores y Constructores Zona 1	91	129	164	126	152	139	136	159	130	159	127	94	1606
Administraci3n Correspondencia y Notificaci3n	400	108	76	62	113	93	196	122	109	85	89	98	1551
Divisi3n Servicio Acueducto Zona 1	115	122	101	97	124	166	137	187	130	121	105	142	1547
Direcci3n Gest3n Compensaciones	109	96	113	86	152	135	120	147	131	134	93	111	1427
Divisi3n Operaci3n Comercial Zona 2	128	87	138	91	120	119	110	132	109	106	162	89	1391
Divisi3n Operaci3n Comercial Zona 3	131	101	122	104	120	125	122	127	105	95	93	82	1327
Divisi3n Operaci3n Comercial Zona 5	99	131	99	66	96	97	83	194	178	90	56	28	1217
Urbanizadores y Constructores Zona 5	70	96	96	96	106	114	96	115	123	119	87	84	1202
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	63	57	96	106	127	133	109	94	104	95	104	110	1198
Direcci3n Saneamiento Ambiental	118	100	83	65	133	109	105	105	72	88	76	134	1188
Urbanizadores y Constructores Zona 4	77	69	124	96	98	93	116	108	100	107	95	78	1161
Divisi3n Servicio Acueducto Zona 2	72	69	74	63	93	58	86	139	109	113	82	118	1076
Divisi3n Operaci3n Comercial Zona 1	95	96	86	79	93	112	71	89	93	85	83	63	1045
Divisi3n Servicio Acueducto Zona 5	45	75	81	81	100	87	93	130	76	143	56	55	1022
Direcci3n Unidad Apoyo Comercial	69	62	94	52	77	47	67	61	71	109	113	59	881
Divisi3n Operaci3n Comercial Zona 4	50	80	64	49	50	65	65	165	108	76	64	24	860
Direcci3n Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	7	13	142	151	64	43	69	66	57	85	74	50	821
Direcci3n Servicios Administrativos	78	60	78	55	53	46	40	48	64	47	51	29	649
Direcci3n Gest3n Ambiental Sistema H3drico	33	51	40	55	65	49	56	65	56	38	52	17	577
Direcci3n Mejoramiento Calidad de Vida	39	44	48	30	48	33	48	48	66	55	57	43	559
Direcci3n de Compras y Contrataci3n	63	54	41	36	66	51	35	22	54	30	35	45	532

INFORME

NOMBRE ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL GENERAL
Unidad de Control Interno y Gestión	36	47	52	36	48	72	32	38	46	54	39	19	519
Gerencia Ambiental	25	57	52	35	60	33	34	40	47	55	35	36	509
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	14	21	30	34	56	98	32	35	39	34	32	32	457
Dirección Servicios Electromecánica	31	28	29	28	24	47	36	35	50	45	48	41	442
Dirección Ingeniería Especializada	25	23	28	8	52	39	43	49	36	25	15	32	375
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	23	20	21	12	34	35	36	28	42	22	25	27	325
Gerencia Zona 3	13	25	22	19	26	32	26	25	45	17	18	11	279
Dirección Tributaria	36	27	26	19	12	16	28	22	24	9	12	47	278
Gerencia Zona 4	8	13	15	26	29	22	20	30	30	32	28	22	275
Gerencia Zona 1	11	2	19	17	11	16	7	44	48	35	22	11	243
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	14	20	15	17	17	25	17	24	31	18	20	13	231
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	20	13	18	14	21	28	27	12	17	27	16	14	227
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	25	26	21	19	13	12	26	14	16	22	15	18	227
Gerencia de Planeamiento	14	23	19	10	21	22	26	16	15	18	12	14	210
Dirección Información Técnica y Geográfica	10	17	24	19	22	9	11	10	13	17	13	7	172
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	6	10	5	9	8	10	9	40	18	18	13	18	164
Gerencia Corporativa Gestión Humana	8	7	21	9	7	7	12	6	8	13	11	12	121
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5		10	11	19	9	13	4	14	8	11	9	113
Dirección Contabilidad	7	4	7	6	11	8	7	14	10	9	15	10	108
Dirección Salud	9	3	9	8	4	6	23	4	12	8	5	7	98
Entes de Control - GRI	10	13	10	12	8	6	1	6	13	3	8	8	98
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	8	4	3	8	10	7	5	6	12	9	8	83
Gerencia Zona 5	3	6	8	12	9	10	8	7	6	3	6	2	80
Dirección Servicio Comercial Zona 5	6	6	8	4	6	3	3	6	12	9	7	9	79
División Salud Ocupacional	3	1	1	2	5	2	7	15	13	10	8	11	78
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	3	6	9	8	7	1	6	7	7	5	9	3	71
Dirección Gestión Comunitaria	6	6	6	5	5	4	6	4	4	2	10	2	60

INFORME

NOMBRE ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL GENERAL
Gerencia Zona 2	3	4	3	6	4	2	4	2	3	6	1	16	54
Secretaria General	5	6	3	2	4	3	5		2	3	8	5	46
Dirección Servicio Comercial Zona 2	3	4	7	4	2	2	3	3		8	4	4	44
Gerencia Financiera	3	4	5	1	4	7	1		3	3	5	4	40
Gerencia Jurídica	5	1	1				1	4	15	5	1	5	38
Dirección Asesoría Legal		4	3	1	6	4	4	4		4	1	4	35
Dirección Servicios Técnicos	5	1		2	3	2	1	2	11	2	5	1	35
Dirección Desarrollo Organizacional		2	4	5	4	2	1	2	3	1	4	2	30
Gerencia Tecnología	1	3	3	3		2	2	2	2	2	5	2	27
Dirección Servicios de Informática	2	4	3	1	4		2		2	1	2	3	24
Dirección de Seguros	3			2	8	1	1		1	2	3	1	22
Dirección Seguridad		4	3	1		1	1	2	5	1	1	1	20
Dirección Presupuesto	1	1	1	2	2	5			1	2	2	2	19
Dirección Activos Fijos	1	2	1			3		2	1	1		1	12
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo			1		5	2	3	1					12
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones						4			1	1		1	7
Dirección Análisis de Riesgos financieros	1					3	1			1			6
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1			1	1					1			4
Planta de Tratamiento Tibitoc	1	1	1						1				4
Dirección Gestión de Calidad y Procesos		1							1				2
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)							1		1				2
División Adquisición Predial				1									1
Requerimientos Funcionales									1				1
UEL								1					1
TOTAL GENERAL	17570	16174	16769	14052	18932	16564	17244	20096	18748	18660	17425	15205	207439

Según la información en la tabla anterior, se evidencia que las cinco zonas de atención al cliente son las que mayor concentración de radicados con 116.787 entradas que representan el 56.30% del total. El restante 43.70% se distribuye en 91 centros de costo de la empresa.

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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Atención al Cliente Zona 1	23972	18,90%
División Atención al Cliente Zona 3	17655	13,92%
División Atención al Cliente Zona 2	17238	13,59%
División Atención al Cliente Zona 4	15056	11,87%
División Atención al Cliente Zona 5	14720	11,60%
Dirección Jurisdicción Coactiva	3790	2,99%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	1980	1,56%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1855	1,46%
Dirección Tesorería	1742	1,37%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1582	1,25%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1565	1,23%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	1561	1,23%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1520	1,20%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1495	1,18%
División Servicio Acueducto Zona 4	1276	1,01%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1269	1,00%
División Operación Comercial Zona 3	1216	0,96%
División Operación Comercial Zona 2	1203	0,95%
División Operación Comercial Zona 5	1134	0,89%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1021	0,80%
División Operación Comercial Zona 1	1011	0,80%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	937	0,74%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	868	0,68%
Gerencia General	855	0,67%
División Operación Comercial Zona 4	812	0,64%
División Servicio Acueducto Zona 3	795	0,63%
División Servicio Acueducto Zona 1	789	0,62%
División Servicio Acueducto Zona 2	778	0,61%
Dirección Bienes Raíces	717	0,57%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	556	0,44%
División Servicio Acueducto Zona 5	509	0,40%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	475	0,37%
Dirección Red Matriz Acueducto	427	0,34%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	352	0,28%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	347	0,27%
Administración Correspondencia y Notificación	339	0,27%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	285	0,22%
Dirección Gestión Compensaciones	273	0,22%
Dirección Abastecimiento	224	0,18%
Unidad de Control Interno y Gestión	182	0,14%
Dirección Saneamiento Ambiental	168	0,13%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	147	0,12%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	137	0,11%
Gerencia Zona 3	137	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	135	0,11%
Dirección Ingeniería Especializada	134	0,11%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	133	0,10%
Dirección de Compras y Contratación	121	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	121	0,10%
Gerencia Ambiental	117	0,09%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	97	0,08%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	90	0,07%
Dirección Tributaria	90	0,07%
Gerencia Zona 4	78	0,06%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	76	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	67	0,05%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	67	0,05%
Dirección Información Técnica y Geográfica	65	0,05%
Gerencia Zona 1	64	0,05%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	56	0,04%
Dirección Servicios Administrativos	47	0,04%
Gerencia de Planeamiento	40	0,03%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	38	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	31	0,02%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	30	0,02%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	29	0,02%
Dirección Gestión Comunitaria	27	0,02%

INFORME

RESPUESTAS DE 1 A 15 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Entes de Control - GRI	27	0,02%
Gerencia Zona 2	17	0,01%
Gerencia Zona 5	17	0,01%
Secretaría General	16	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	9	0,01%
Dirección de Seguros	8	0,01%
Dirección Asesoría Legal	7	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional	5	0,00%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	5	0,00%
Dirección Seguridad	4	0,00%
Dirección Servicios de Informática	4	0,00%
Dirección Servicios Electromecánica	2	0,00%
Gerencia Financiera	2	0,00%
Gerencia Jurídica	2	0,00%
Gerencia Tecnología	2	0,00%
Dirección Contabilidad	1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,00%
Dirección Salud	1	0,00%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1	0,00%
División Adquisición Predial	1	0,00%
División Salud Ocupacional	1	0,00%
Requerimientos Funcionales	1	0,00%
TOTAL GENERAL	126857	100,00%

INFORME

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 una de las áreas de la empresa

RESPUESTAS DE 16 A 30 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	355	11,94%
Dirección Red Matriz Acueducto	281	9,45%
Dirección Bienes Raíces	236	7,94%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	226	7,60%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	204	6,86%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	161	5,41%
División Atención al Cliente Zona 4	137	4,61%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	121	4,07%
Dirección Saneamiento Ambiental	100	3,36%
División Servicio Acueducto Zona 1	87	2,93%
Gerencia General	87	2,93%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	85	2,86%
Dirección Gestión Compensaciones	71	2,39%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	70	2,35%
División Servicio Acueducto Zona 3	67	2,25%
Dirección Abastecimiento	58	1,95%
División Servicio Acueducto Zona 2	54	1,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	54	1,82%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	41	1,38%
División Servicio Acueducto Zona 4	36	1,21%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	35	1,18%
División Servicio Acueducto Zona 5	34	1,14%
Gerencia Ambiental	29	0,98%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	26	0,87%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	23	0,77%
Dirección de Compras y Contratación	21	0,71%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	18	0,61%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	18	0,61%
División Atención al Cliente Zona 3	18	0,61%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	18	0,61%
División Atención al Cliente Zona 1	14	0,47%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	13	0,44%
Gerencia de Planeamiento	13	0,44%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	13	0,44%
Unidad de Control Interno y Gestión	11	0,37%
Dirección Tributaria	10	0,34%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	10	0,34%
Dirección Información Técnica y Geográfica	9	0,30%

INFORME

RESPUESTAS DE 16 A 30 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	9	0,30%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	8	0,27%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	8	0,27%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	8	0,27%
Dirección Ingeniería Especializada	7	0,24%
Dirección Tesorería	7	0,24%
División Atención al Cliente Zona 2	7	0,24%
Dirección Gestión Comunitaria	5	0,17%
Gerencia Zona 4	5	0,17%
Dirección Servicios Administrativos	4	0,13%
Dirección Servicios Técnicos	4	0,13%
División Atención al Cliente Zona 5	4	0,13%
Administración Correspondencia y Notificación	3	0,10%
Dirección Asesoría Legal	3	0,10%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	3	0,10%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	3	0,10%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	0,07%
División Operación Comercial Zona 2	2	0,07%
División Operación Comercial Zona 3	2	0,07%
Gerencia Tecnología	2	0,07%
Gerencia Zona 1	2	0,07%
Gerencia Zona 5	2	0,07%
Dirección Contabilidad	1	0,03%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	1	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	1	0,03%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,03%
División Operación Comercial Zona 4	1	0,03%
División Operación Comercial Zona 5	1	0,03%
Entes de Control - GRI	1	0,03%
Gerencia Zona 2	1	0,03%
Gerencia Zona 3	1	0,03%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	1	0,03%
TOTAL GENERAL	2974	100,00%

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 una de las áreas de la empresa:

RESPUESTAS DE 31 A 60 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	274	23,68%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	152	13,14%
Dirección Red Matriz Acueducto	103	8,90%
Dirección Bienes Raíces	101	8,73%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	53	4,58%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	51	4,41%
Dirección Saneamiento Ambiental	49	4,24%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	44	3,80%
Dirección Gestión Compensaciones	31	2,68%
Dirección Abastecimiento	30	2,59%
División Servicio Acueducto Zona 1	30	2,59%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	24	2,07%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	20	1,73%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	17	1,47%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	16	1,38%
Gerencia General	14	1,21%
División Servicio Acueducto Zona 4	11	0,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	11	0,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	11	0,95%
División Servicio Acueducto Zona 2	10	0,86%
Gerencia Ambiental	9	0,78%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	8	0,69%
Dirección Tributaria	7	0,61%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	7	0,61%
Gerencia de Planeamiento	6	0,52%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	5	0,43%
Gerencia Zona 1	5	0,43%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	4	0,35%
Dirección Ingeniería Especializada	3	0,26%
División Atención al Cliente Zona 1	3	0,26%
División Atención al Cliente Zona 3	3	0,26%

INFORME

RESPUESTAS DE 31 A 60 DÍAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Servicio Acueducto Zona 3	3	0,26%
Gerencia Zona 4	3	0,26%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	3	0,26%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	3	0,26%
Dirección Información Técnica y Geográfica	2	0,17%
Dirección Jurisdicción Coactiva	2	0,17%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	2	0,17%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	2	0,17%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	2	0,17%
Dirección Servicios Administrativos	2	0,17%
División Atención al Cliente Zona 2	2	0,17%
División Operación Comercial Zona 1	2	0,17%
División Servicio Acueducto Zona 5	2	0,17%
Entes de Control - GRI	2	0,17%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	0,17%
Gerencia Zona 5	2	0,17%
Dirección Gestión Comunitaria	1	0,09%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,09%
Dirección Servicios Técnicos	1	0,09%
División Atención al Cliente Zona 4	1	0,09%
División Operación Comercial Zona 3	1	0,09%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,09%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,09%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1	0,09%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	0,09%
TOTAL GENERAL	1157	100,00%

INFORME

CONCLUSIONES

Después de la validación Radicado de entradas Año 2023, se logró identificar 153.344 entradas con su respectiva salida (respuesta) equivalente al 73.92% del total de las entradas; el restante 26.08% no es posible cruzar una salida debido a que no todos los radicados requieren como tal una salida, bien se por qué obedece a informativos o que pueden ser cerrados por contactos verbales según el tipo de reclamación.

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, 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 año 2023 se logró identificar de forma directa el 73.92%.

En cuanto a la radicación generada en el sistema de correspondencia CORI, se evidencia que el 56.30% de los radicados se dirigen a las cinco zonas de Atención al Cliente por tratarse de temas comerciales y de facturación, en un segundo grupo se concentra el 9.40% que traduce a 19.437 radicados de entrada de áreas como Coactivo, Representación Judicial y Dirección Red Matriz, el restante 34.3% se distribuye en el resto de los centros de costo de la empresa.

Observando los resultados del enlace entrada vs salida, la EAAB-ESP optó entre otros mecanismos por iniciar el diseño y trazado de un nuevo sistema de correspondencia denominado SGDEA que permita modernizar el trazado de la correspondencia 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.

INFORME

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 **Iván 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