

**INFORME**

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Año 2022**

**25/01/2023**

**LA DIRECCIÓN 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 de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano año 2022 correspondiente al corte del 03 de enero al 30 de diciembre del 2022 con un total de 205.742 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	205.742
Traslados a Otra Institución	1.496
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 205.742 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 205.742 entradas se identificaron 162.208 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia equivalente al 78.85%, 43.534 no tiene la salida respectiva, equivalente al 21.15% de los 43.534 que no contienen salida relacionada 19.047 están marcadas en el sistema NO requieren salida 8.027 están marcadas con SI requiere salida las restantes 16.460 no tiene marcación alguna.

## INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
ENERO	1	2.055	14.811
FEBRERO	1	2.084	17.081
MARZO	1	2.679	18.345
ABRIL	1	2.697	14.845
MAYO	1	2.588	19.295
JUNIO	1	2.730	17.402
JULIO	1	3.053	15.683
AGOSTO	1	1.629	17.633
SEPTIEMBRE	1	1.907	18.115
OCTUBRE	1	1.678	17.771
NOVIEMBRE	1	1.927	18.465
DICIEMBRE	1	1.152	16.296
<b>TOTAL DE ENTRADAS</b>			<b>205.742</b>

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 anual) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 2022.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AF Número días de respuesta
- Relación de traslado: en la pestaña Traslados por competencia columna 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:

NOMBRE DE ÁREA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	total	%
División Atención al Cliente Zona 1	2420	2417	2760	1998	2919	2256	2347	2431	2923	3008	2836	2192	30507	14,83%
División Atención al Cliente Zona 3	1880	1956	2250	1737	2617	2223	1782	2103	2124	2171	2237	2035	25115	12,21%
División Atención al Cliente Zona 2	2203	2719	2291	1826	2234	2155	1550	1936	1856	1904	2003	1903	24580	11,95%
División Atención al Cliente Zona 4	1701	1902	1850	1644	2089	1961	1536	1765	1683	1697	1824	1742	21394	10,40%
División Atención al Cliente Zona 5	1317	1537	1651	1479	1744	1642	1392	1678	1552	1487	1636	1482	18597	9,04%
Dirección Jurisdicción Coactiva	391	515	675	494	849	726	586	705	651	564	647	514	7317	3,56%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	435	503	586	572	659	686	580	636	612	551	570	526	6916	3,36%
Dirección Red Matriz Acueducto	343	502	478	367	442	538	416	476	510	447	491	626	5636	2,74%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	194	262	387	369	453	463	365	444	491	423	503	415	4769	2,32%

## INFORME

NOMBRE DE ÁREA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	total	%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	213	245	288	204	296	318	199	272	230	264	283	200	3012	1,46%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	167	219	306	225	229	222	244	271	262	227	280	216	2868	1,39%
Dirección Bienes Raíces	128	138	250	222	213	231	262	366	285	238	255	208	2796	1,36%
Dirección Abastecimiento	169	187	217	199	211	183	215	199	264	279	278	265	2666	1,30%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	101	161	198	180	253	221	167	205	218	289	257	204	2454	1,19%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	137	175	208	133	190	175	188	192	196	264	326	238	2422	1,18%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	172	217	211	156	218	190	185	165	187	138	188	166	2193	1,07%
Gerencia General	115	171	141	136	189	166	148	264	206	218	190	156	2100	1,02%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	123	171	190	179	168	126	166	205	202	174	184	180	2068	1,01%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	117	137	160	142	173	181	183	199	181	191	140	139	1943	0,94%
División Operación Comercial Zona 5	169	161	145	114	140	158	139	148	230	177	204	86	1871	0,91%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	123	155	181	126	152	147	121	172	166	160	180	139	1822	0,89%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	118	122	135	107	170	167	170	134	182	148	184	167	1804	0,88%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	104	169	165	115	174	111	147	186	166	148	144	110	1739	0,85%
División Operación Comercial Zona 2	151	149	184	122	130	159	156	175	156	109	129	78	1698	0,83%
División Servicio Acueducto Zona 3	80	108	110	97	115	121	69	148	211	229	160	177	1625	0,79%
División Servicio Acueducto Zona 4	160	157	152	124	170	134	131	98	75	152	109	66	1528	0,74%
Dirección Gestión Compensaciones	79	115	125	117	145	128	127	164	114	138	107	131	1490	0,72%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	131	153	197	139	109	125	69	113	102	89	103	88	1418	0,69%
División Operación Comercial Zona 4	91	97	120	92	106	132	99	137	174	124	151	77	1400	0,68%
Dirección Tesorería	124	159	164	116	102	89	100	110	109	110	96	101	1380	0,67%
División Operación Comercial Zona 3	101	105	124	70	101	72	96	153	149	145	127	121	1364	0,66%
Dirección Saneamiento Ambiental	62	96	95	72	112	75	133	154	139	113	97	192	1340	0,65%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	77	118	135	105	111	117	108	129	116	92	101	78	1287	0,63%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	76	101	115	94	121	111	96	106	121	88	114	106	1249	0,61%
División Servicio Acueducto Zona 1	55	81	115	62	84	113	75	102	89	122	133	90	1121	0,54%
División Operación Comercial Zona 1	96	95	127	77	96	74	78	140	92	89	87	68	1119	0,54%
Administración Correspondencia y Notificación	60	37	58	49	129	69	52	81	160	88	103	108	994	0,48%
División Servicio Acueducto Zona 2	63	64	124	108	80	87	49	99	79	77	61	88	979	0,48%
División Servicio Acueducto Zona 5	74	83	61	67	87	59	52	54	74	57	66	56	790	0,38%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	35	58	57	58	59	57	48	57	68	50	65	59	671	0,33%
Dirección de Compras y Contratación	58	43	62	51	66	59	25	62	58	60	46	53	643	0,31%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	32	37	86	49	64	47	51	59	55	65	61	32	638	0,31%
Unidad de Control Interno y Gestión	41	39	62	43	69	58	48	57	56	50	64	46	633	0,31%
Dirección Servicios Administrativos	33	28	49	22	29	51	20	39	35	78	104	89	577	0,28%
Gerencia Ambiental	19	33	53	42	35	38	56	33	54	43	37	24	467	0,23%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	28	32	36	21	39	22	34	51	52	35	47	40	437	0,21%
Dirección Ingeniería Especializada	13	21	19	32	21	28	25	15	41	41	47	17	320	0,16%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	11	20	33	47	23	18	21	29	25	6	37	21	291	0,14%

## INFORME

NOMBRE DE ÁREA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	total	%
Dirección Tributaria	10	11	18	14	4	8	19	23	18	33	39	42	239	0,12%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	18	19	14	16	26	16	19	28	17	17	24	22	236	0,11%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	12	8	11	10	15	13	18	29	17	20	31	46	230	0,11%
Gerencia de Planeamiento	8	14	11	12	24	18	20	31	20	26	16	22	222	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	6	28	25	19	16	14	14	17	15	31	19	12	216	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	35	26	20	8	15	15	10	12	17	11	18	17	204	0,10%
Gerencia Zona 1	15	20	30	5	16	15	12	13	13	14	19	26	198	0,10%
Dirección Servicios Electromecánica	6	10	11	12	14	14	12	17	19	21	17	40	193	0,09%
Gerencia Zona 4	3	16	6	9	10	9	18	11	12	11	48	13	166	0,08%
Gerencia Zona 3	6	26	17	11	16	13	13	4	10	11	14	12	153	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	14	12	9	8	20	12	16	12	14	4	6	15	142	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	5	4	8	5	12	14	10	10	36	12	13	13	142	0,07%
Dirección Información Técnica y Geográfica	7	20	16	9	18	15	6	6	4	12	11	9	133	0,06%
Entes de Control - GRI	13	10	12	14	9	6		10	10	13	16	16	129	0,06%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	15	14	6	6	11	9	11	8	11	17	8	8	124	0,06%
Dirección Contabilidad	6	6	3	9	18	10	4	8	8	8	5	8	93	0,05%
Gerencia Zona 5	9	3	9	10	2	3	5	12	7	8	5		73	0,04%
Dirección Salud	3	4	7	12	7	6	3	6	5	4	5	1	63	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2	3	4	3	2	17	3	2	9	12	5	1	63	0,03%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	3	5	5	5	6	8	3	5	4	4	7	56	0,03%
Dirección Gestión Comunitaria		2	7	3	5	4	5	3	8	3	9	4	53	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	4	7	4	3	2	3	8	2	8	4	4	53	0,03%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	2	3	4		6	4	2	10	11	3	2	3	50	0,02%
Gerencia Zona 2	1	10	4		4		2	8	8	4	3	5	49	0,02%
División Salud Ocupacional	2	3	5	15	7	2	3	1		2	2	3	45	0,02%
Gerencia Tecnología	2	6	1	4	1	3	3	4	2	4	5	6	41	0,02%
Secretaría General	2	3	5	4	2	2	3	2	2	9	1	5	40	0,02%
Dirección Análisis de Riesgos financieros	1	3	2	1	2	1	7		11	2	2		32	0,02%
Gerencia Financiera		1		1	2	2	3	3	6	8	6		32	0,02%
Dirección Servicios de Informática	1	4	2	2	2	4	2	1	5	4		3	30	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional	2	4	5	2			1			5	2	4	25	0,01%
Gerencia Jurídica		1	2	1	3	3	1	2	2	2	5		22	0,01%
Dirección Activos Fijos	4		1	1		8	2	1	1			2	20	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	4	4	1	1		1	2	4		1	1	1	20	0,01%
Dirección Seguridad		1	4	2	2	1	1	2	1	2			16	0,01%
Dirección de Seguros	1	1	1				2	1		3	3	3	15	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	4	3		2	5								14	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	2			1			1	1	6		3		14	0,01%
Dirección Asesoría Legal		1	3	1	1	1	1	2	1	1		1	13	0,01%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1		1	1	2	2	1	1		1	1	1	12	0,01%
Planta de Tratamiento Tibitoc		1										5	6	0,00%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1				2					1			4	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos			2	1									3	0,00%
Pruebas CORI		2											2	0,00%

## INFORME

NOMBRE DE ÁREA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	total	%
Asistencia Gerencia										1			1	0,00%
Certificaciones											1		1	0,00%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos									1				1	0,00%
Dirección Presupuesto												1	1	0,00%
División Gestión Predial				1									1	0,00%
Notificaciones DAC												1	1	0,00%
UEL										1			1	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14818</b>	<b>17084</b>	<b>18485</b>	<b>14845</b>	<b>19295</b>	<b>17562</b>	<b>15172</b>	<b>17833</b>	<b>18115</b>	<b>17771</b>	<b>18465</b>	<b>16297</b>	<b>205742</b>	<b>100,00%</b>

## 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:

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	Total general	%
División Atención al Cliente Zona 1	25811	19,17%
División Atención al Cliente Zona 3	20067	14,90%
División Atención al Cliente Zona 2	18830	13,98%
División Atención al Cliente Zona 4	16778	12,46%
División Atención al Cliente Zona 5	16149	11,99%
Dirección Jurisdicción Coactiva	4679	3,47%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	1725	1,28%
División Operación Comercial Zona 5	1702	1,26%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1680	1,25%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	1598	1,19%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1534	1,14%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	1470	1,09%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1414	1,05%
División Operación Comercial Zona 2	1410	1,05%
División Operación Comercial Zona 4	1287	0,96%
División Operación Comercial Zona 3	1256	0,93%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	1242	0,92%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1111	0,83%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	1072	0,80%
División Operación Comercial Zona 1	1045	0,78%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	1007	0,75%
División Servicio Acueducto Zona 4	887	0,66%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	863	0,64%
Dirección Tesorería	837	0,62%
Gerencia General	678	0,50%
División Servicio Acueducto Zona 2	670	0,50%
División Servicio Acueducto Zona 3	662	0,49%

## INFORME

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	Total general	%
Dirección Bienes Raíces	612	0,45%
División Servicio Acueducto Zona 5	593	0,44%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	591	0,44%
División Servicio Acueducto Zona 1	575	0,43%
Dirección Red Matriz Acueducto	562	0,42%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	452	0,34%
Administración Correspondencia y Notificación	352	0,26%
Dirección Gestión Compensaciones	306	0,23%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	287	0,21%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	267	0,20%
Unidad de Control Interno y Gestión	215	0,16%
Dirección Saneamiento Ambiental	183	0,14%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	146	0,11%
Dirección Abastecimiento	144	0,11%
Dirección Ingeniería Especializada	133	0,10%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	128	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	107	0,08%
Dirección de Compras y Contratación	103	0,08%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	103	0,08%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	98	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	92	0,07%
Gerencia Zona 1	90	0,07%
Dirección Tributaria	89	0,07%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	87	0,06%
Gerencia Ambiental	85	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	82	0,06%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	72	0,05%
Gerencia Zona 3	72	0,05%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	55	0,04%
Dirección Servicios Administrativos	55	0,04%
Gerencia Zona 4	50	0,04%
Entes de Control - GRI	44	0,03%
Dirección Información Técnica y Geográfica	42	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	42	0,03%
Gerencia de Planeamiento	35	0,03%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	33	0,02%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	30	0,02%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	27	0,02%
Dirección Gestión Comunitaria	20	0,01%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	17	0,01%
Gerencia Zona 5	15	0,01%
Gerencia Zona 2	13	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	12	0,01%
Dirección Salud	11	0,01%

## INFORME

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	Total general	%
Secretaria General	10	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	8	0,01%
Dirección Desarrollo Organizacional	6	0,00%
Dirección Servicios de Informática	6	0,00%
Dirección Servicios Técnicos	6	0,00%
Dirección Servicios Electromecánica	5	0,00%
Dirección Activos Fijos	3	0,00%
Dirección Contabilidad	3	0,00%
Gerencia Jurídica	3	0,00%
Gerencia Tecnología	3	0,00%
Dirección Asesoría Legal	2	0,00%
División Salud Ocupacional	2	0,00%
Dirección de Seguros	1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,00%
Dirección Seguridad	1	0,00%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1	0,00%
Gerencia Corporativa Liquidación Aseo	1	0,00%
Gerencia Financiera	1	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>134654</b>	<b>100,00%</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 una de las áreas:

RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 4	495	10,44%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	399	8,41%
Dirección Red Matriz Acueducto	261	5,50%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	257	5,42%
Dirección Bienes Raíces	249	5,25%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	220	4,64%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	193	4,07%
División Atención al Cliente Zona 3	181	3,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	155	3,27%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	140	2,95%
Dirección Saneamiento Ambiental	127	2,68%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	112	2,36%
División Atención al Cliente Zona 1	111	2,34%
División Servicio Acueducto Zona 1	110	2,32%
División Atención al Cliente Zona 2	103	2,17%

## INFORME

RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	TOTAL GENERAL	%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	98	2,07%
Dirección Gestión Compensaciones	92	1,94%
División Servicio Acueducto Zona 4	92	1,94%
División Servicio Acueducto Zona 2	91	1,92%
División Atención al Cliente Zona 5	89	1,88%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	83	1,75%
División Servicio Acueducto Zona 5	75	1,58%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	73	1,54%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	70	1,48%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	69	1,46%
Dirección Tesorería	68	1,43%
Dirección Jurisdicción Coactiva	64	1,35%
Gerencia Ambiental	58	1,22%
Gerencia General	54	1,14%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	45	0,95%
División Servicio Acueducto Zona 3	37	0,78%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	36	0,76%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	36	0,76%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	35	0,74%
Dirección Tributaria	34	0,72%
Dirección Abastecimiento	32	0,67%
División Operación Comercial Zona 4	25	0,53%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	23	0,49%
División Operación Comercial Zona 3	23	0,49%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	22	0,46%
División Operación Comercial Zona 2	22	0,46%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	19	0,40%
División Operación Comercial Zona 1	19	0,40%
Dirección Ingeniería Especializada	16	0,34%
Dirección Información Técnica y Geográfica	14	0,30%
Gerencia Zona 1	11	0,23%
Dirección de Compras y Contratación	10	0,21%
Administración Correspondencia y Notificación	8	0,17%
División Operación Comercial Zona 5	8	0,17%
Gerencia de Planeamiento	8	0,17%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	7	0,15%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	6	0,13%
Dirección Servicios Administrativos	6	0,13%
Dirección Gestión Comunitaria	5	0,11%
Dirección Salud	5	0,11%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	4	0,08%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	4	0,08%
Entes de Control - GRI	4	0,08%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	4	0,08%

## INFORME

RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	TOTAL GENERAL	%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	4	0,08%
Unidad de Control Interno y Gestión	4	0,08%
Dirección Activos Fijos	2	0,04%
División Salud Ocupacional	2	0,04%
Gerencia Zona 3	2	0,04%
Gerencia Zona 4	2	0,04%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	2	0,04%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,02%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	1	0,02%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	1	0,02%
Dirección Servicios de Informática	1	0,02%
Dirección Servicios Técnicos	1	0,02%
Gerencia Financiera	1	0,02%
Gerencia Zona 5	1	0,02%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4742</b>	<b>100,00%</b>

#### 4. Relación tiempo de respuesta de 31 a 60 días.

A continuación, se relaciona la cantidad de respuestas entre 31 y 60 días hábiles para cada una de las áreas:

RESPUESTAS ENTRE 31 A 60 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	TOTAL GENERAL	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	116	12,00%
Dirección Red Matriz Acueducto	112	11,58%
Dirección Bienes Raíces	77	7,96%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	66	6,83%
Dirección Saneamiento Ambiental	63	6,51%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	55	5,69%
Dirección Gestión Compensaciones	52	5,38%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	50	5,17%
División Atención al Cliente Zona 4	46	4,76%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	41	4,24%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	38	3,93%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	20	2,07%
Dirección Abastecimiento	19	1,96%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	18	1,86%
División Servicio Acueducto Zona 4	17	1,76%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	17	1,76%
Dirección Tesorería	16	1,65%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	12	1,24%
Gerencia Ambiental	11	1,14%

## INFORME

RESPUESTAS ENTRE 31 A 60 DÍAS HÁBILES		
ÁREA	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	9	0,93%
División Servicio Acueducto Zona 1	9	0,93%
División Servicio Acueducto Zona 2	8	0,83%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	8	0,83%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	7	0,72%
División Atención al Cliente Zona 3	7	0,72%
Dirección Información Técnica y Geográfica	6	0,62%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	6	0,62%
Dirección Ingeniería Especializada	5	0,52%
División Servicio Acueducto Zona 3	5	0,52%
Gerencia General	5	0,52%
Dirección Servicios Administrativos	4	0,41%
División Operación Comercial Zona 2	4	0,41%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	4	0,41%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	4	0,41%
Administración Correspondencia y Notificación	3	0,31%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	2	0,21%
Dirección Salud	2	0,21%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	2	0,21%
División Operación Comercial Zona 3	2	0,21%
Gerencia de Planeamiento	2	0,21%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	2	0,21%
Dirección Activos Fijos	1	0,10%
Dirección Asesoría Legal	1	0,10%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,10%
Dirección Gestión Comunitaria	1	0,10%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	1	0,10%
Dirección Servicio Comercial Zona 1	1	0,10%
Dirección Tributaria	1	0,10%
División Atención al Cliente Zona 2	1	0,10%
División Atención al Cliente Zona 5	1	0,10%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,10%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,10%
Gerencia Jurídica	1	0,10%
Gerencia Tecnología	1	0,10%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,10%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	1	0,10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>967</b>	<b>100,00%</b>

## INFORME

### CONCLUSIONES

Después de la validación Año 2022 podemos concluir que el 78.85% de los radicados de entrada generados en el aplicativo de correspondencia se les puede identificar su respectiva salida de respuesta, este porcentaje se ha ido incrementando con el paso de los trimestres lo cual es positivo ya que en periodos anteriores rondábamos el 50%, esto da a entender que los correctivos llevados a acción con el sistema han surtido los frutos esperados, esperando para el siguiente año posicionarnos sobre el 85% ya que no todas las entradas requieren obligadamente a una salida de respuesta.

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,

Imprimir Babero  Generar Salida  Docs Relacionados

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

## INFORME

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.

Se firma a los dieciocho (18) días de marzo de 2023

Elaboró: **Iván Fernando Reyes**  
Cargo: Tecnólogo Administrativo - DSA  
Registros: 37036418

VoBo: **María Yolanda Torres Numpaque**  
Cargo: Profesional - DSA  
Registros: 37000560

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

Aprobado por: **José Guillermo del Rio Baena**  
Cargo: Director Servicios Administrativos  
Registro: 38004633