

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Tercer Trimestre Año
2024
(Julio a septiembre)**

08/10/2024

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 tercer trimestre 2024, correspondiente al corte del 02 de Julio al 30 de septiembre del 2024, con un total de 61.313 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	61.313
Traslados a Otra Institución	694
Negación de Acceso a la Información	0

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 114.545 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 61.313 entradas se identificaron 43.445 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 17.868 no tiene la salida respectiva, de los cuales 3.601 son informativos, 3.630 se encuentran en términos para dar respuesta con fechas entre el 08 y 21 de Octubre de 2024, 7.169 sin salida fuera de termino entre el 22 de julio al 07 de octubre 2024, 3.468 **no** requieren respuesta según información que reposa en la columna AE del Excel de apoyo (entradas trimestre 3), de los 7.169 radicados sin salida 678 son informativos de la Superintendencia de Servicios Públicos que hacen referencia a numeración de expedientes radicados en la SSPD por parte de la EAAB-ESP.

INFORME

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	TOTAL DE RADICACIÓN ENTRADA
JULIO	1	4.345	20.779
AGOSTO	1	2.630	18.895
SEPTIEMBRE	1	2.641	21.639
TOTAL DE ENTRADAS			61.313

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 tercer trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entradas: pestaña Entradas Tercer 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 TERCER TRIMESTRE 2024					
NOMBRE DE ÁREA	JUL	AGO	SEP	TOTAL GENERAL	%
División Atención al Cliente Zona 1	2716	2453	3008	8177	13,336%
División Atención al Cliente Zona 3	2512	2313	2573	7398	12,066%
División Atención al Cliente Zona 2	2424	2282	2201	6907	11,265%
División Atención al Cliente Zona 5	2226	1881	2142	6249	10,192%
División Atención al Cliente Zona 4	1948	1600	2121	5669	9,246%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	696	740	709	2145	3,498%
Dirección Jurisdicción Coactiva	647	620	666	1933	3,153%
Dirección Red Matriz Acueducto	417	362	704	1483	2,419%
Dirección Abastecimiento	522	416	469	1407	2,295%
Dirección Tesorería	366	361	377	1104	1,801%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	285	404	342	1031	1,682%

INFORME

RADICACION ENTRADAS CORI POR AREAS TERCER TRIMESTRE 2024					
NOMBRE DE ÁREA	JUL	AGO	SEP	TOTAL GENERAL	%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	318	290	359	967	1,577%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	318	266	288	872	1,422%
División Servicio Acueducto Zona 4	309	260	298	867	1,414%
Gerencia General	294	234	303	831	1,355%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	234	208	228	670	1,093%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	220	194	224	638	1,041%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	189	177	233	599	0,977%
División Servicio Acueducto Zona 2	184	172	240	596	0,972%
Dirección Bienes Raíces	180	163	243	586	0,956%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	183	166	199	548	0,894%
División Servicio Acueducto Zona 5	148	168	223	539	0,879%
División Servicio Acueducto Zona 3	187	129	213	529	0,863%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	168	173	176	517	0,843%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	203	152	141	496	0,809%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	148	151	133	432	0,705%
Administración Correspondencia y Notificación	141	138	152	431	0,703%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	163	112	130	405	0,661%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	118	120	156	394	0,643%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	130	119	143	392	0,639%
División Operación Comercial Zona 2	126	123	139	388	0,633%
División Operación Comercial Zona 3	140	120	126	386	0,630%
Dirección Gestión Compensaciones	131	123	114	368	0,600%
División Servicio Acueducto Zona 1	145	94	125	364	0,594%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	111	95	125	331	0,540%
División Operación Comercial Zona 5	114	109	93	316	0,515%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	113	95	100	308	0,502%
División Recuperación de Consumos	89	86	113	288	0,470%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	99	72	85	256	0,418%
División Operación Comercial Zona 1	93	73	86	252	0,411%
División Operación Comercial Zona 4	65	86	77	228	0,372%
Dirección Saneamiento Ambiental	78	58	83	219	0,357%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	48	107	32	187	0,305%
Dirección Servicios Electromecánica	52	61	65	178	0,290%
Gerencia Zona 3	25	31	100	156	0,254%
Dirección de Compras y Contratación	51	44	51	146	0,238%
Dirección Servicios Administrativos	37	73	36	146	0,238%

INFORME

RADICACION ENTRADAS CORI POR AREAS TERCER TRIMESTRE 2024					
NOMBRE DE ÀREA	JUL	AGO	SEP	TOTAL GENERAL	%
Unidad de Control Interno y Gestión	53	36	57	146	0,238%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	44	30	58	132	0,215%
Gerencia Ambiental	40	31	51	122	0,199%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	42	38	38	118	0,192%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	26	58	31	115	0,188%
Gerencia Zona 4	40	35	30	105	0,171%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	26	31	38	95	0,155%
División Recuperación de Consumos	34	21	27	82	0,134%
Gerencia de Planeamiento	31	32	18	81	0,132%
Dirección Contabilidad	34	23	20	77	0,126%
Dirección Ingeniería Especializada	31	24	22	77	0,126%
Dirección Información Técnica y Geográfica	27	14	34	75	0,122%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	30	14	30	74	0,121%
Dirección Seguridad	10	28	33	71	0,116%
Gerencia Zona 1	19	25	24	68	0,111%
Dirección Gestión Comunitaria	15	30	21	66	0,108%
Dirección Tributaria	18	17	13	48	0,078%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	16	6	19	41	0,067%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	12	6	12	30	0,049%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	8	3	18	29	0,047%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	6	10	10	26	0,042%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	6	9	10	25	0,041%
Dirección Asesoría Legal	10	8	6	24	0,039%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	14	7	3	24	0,039%
Gerencia Zona 5	4	12	6	22	0,036%
Gerencia Jurídica	10	2	8	20	0,033%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	6	4	9	19	0,031%
Gerencia Zona 2	7	10	2	19	0,031%
Dirección Salud	4	6	8	18	0,029%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	7	5	4	16	0,026%
Dirección Servicios de Informática	5	7	4	16	0,026%
Secretaria General	9	5	2	16	0,026%
Dirección de Seguros	4	4	6	14	0,023%
Gerencia Financiera	1	5	7	13	0,021%
Gerencia Tecnología	4	6	3	13	0,021%
División Salud Ocupacional	4	6	1	11	0,018%

INFORME

RADICACION ENTRADAS CORI POR AREAS TERCER TRIMESTRE 2024					
NOMBRE DE ÀREA	JUL	AGO	SEP	TOTAL GENERAL	%
Dirección Servicios Técnicos	2	6	2	10	0,016%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	2	2	3	7	0,011%
Dirección Activos Fijos	4		1	5	0,008%
Dirección Desarrollo Organizacional		1	2	3	0,005%
División Gestión Predial			3	3	0,005%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1		1	2	0,003%
Dirección Presupuesto	1	1		2	0,003%
Entes de Control - GRI	1	1		2	0,003%
Dirección Análisis de Riesgos Financieros		1		1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos		1		1	0,002%
TOTAL GENERAL	20779	18895	21639	61313	100,000%

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 8.177 radicados, representa el 13.33% del total le siguen las otras cuatro zonas de servicio al cliente las cuales concentran el 42.76%; en total las cinco zonas de atención al cliente concentran el 56.10% del total de radicaciones del trimestre que ingresan por el aplicativo de correspondencia cori, para un total de 34.400. El restante 43.90% para un total de 26.913 radicados se reparte en 88 áreas resaltando Dirección de Representación Judicial con el 3.49% y Dirección Jurisdicción Coactiva con el 3,15%.

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 Y 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÀREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Atención al Cliente Zona 1	6583	18,27%
División Atención al Cliente Zona 2	5422	15,05%
División Atención al Cliente Zona 3	5160	14,32%
División Atención al Cliente Zona 5	4750	13,18%
División Atención al Cliente Zona 4	3842	10,66%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1016	2,82%
Dirección Tesorería	707	1,96%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	604	1,68%
División Servicio Acueducto Zona 4	499	1,38%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	439	1,22%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Servicio Acueducto Zona 2	371	1,03%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	347	0,96%
División Servicio Acueducto Zona 3	346	0,96%
División Operación Comercial Zona 3	343	0,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	341	0,95%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	340	0,94%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	320	0,89%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	299	0,83%
División Operación Comercial Zona 2	294	0,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	288	0,80%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	264	0,73%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	235	0,65%
División Operación Comercial Zona 5	220	0,61%
División Recuperación de Consumos	206	0,57%
División Operación Comercial Zona 1	204	0,57%
División Servicio Acueducto Zona 1	170	0,47%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	150	0,42%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	150	0,42%
Gerencia Zona 3	134	0,37%
Dirección Red Matriz Acueducto	126	0,35%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	107	0,30%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	107	0,30%
Dirección Gestión Compensaciones	105	0,29%
Dirección Abastecimiento	104	0,29%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	101	0,28%
División Servicio Acueducto Zona 5	99	0,27%
Administración Correspondencia y Notificación	91	0,25%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	89	0,25%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	75	0,21%
División Gestión Predial	71	0,20%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	66	0,18%
Dirección de Compras y Contratación	63	0,17%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	63	0,17%
Gerencia Ambiental	60	0,17%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	52	0,14%
Dirección Bienes Raíces	50	0,14%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Dirección Ingeniería Especializada	48	0,13%
Dirección Saneamiento Ambiental	41	0,11%
Dirección Contabilidad	40	0,11%
Dirección Información Técnica y Geográfica	40	0,11%
Dirección Gestión Comunitaria	38	0,11%
División Operación Comercial Zona 4	34	0,09%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	32	0,09%
Dirección Tributaria	25	0,07%
Dirección Servicios Administrativos	23	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	22	0,06%
Gerencia Zona 4	22	0,06%
Gerencia de Planeamiento	21	0,06%
Gerencia General	21	0,06%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	19	0,05%
Planta de Tratamiento Tibitoc	19	0,05%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	16	0,04%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	12	0,03%
Gerencia Zona 5	12	0,03%
Secretaria General	10	0,03%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	9	0,02%
UEL	9	0,02%
Gerencia Zona 2	8	0,02%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	6	0,02%
Dirección Seguridad	4	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	4	0,01%
Dirección Servicios Técnicos	4	0,01%
Dirección Asesoría Legal	3	0,01%
Dirección Servicios Electromecánica	3	0,01%
Gerencia Tecnología	3	0,01%
Asesores de Gerencia	2	0,01%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones	2	0,01%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	2	0,01%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,00%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,00%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos	1	0,00%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 1 Y 15 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Dirección Servicios de Informática	1	0,00%
División Recuperación de Consumos	1	0,00%
Gerencia Financiera	1	0,00%
Gerencia Jurídica	1	0,00%
TOTAL GENERAL	36035	100,00%

3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
División Atención al Cliente Zona 4	227	11,84%
Dirección Red Matriz Acueducto	170	8,87%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	125	6,52%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	111	5,79%
División Servicio Acueducto Zona 4	107	5,58%
División Atención al Cliente Zona 5	102	5,32%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	87	4,54%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	72	3,76%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	69	3,60%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	54	2,82%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	50	2,61%
División Atención al Cliente Zona 3	47	2,45%
División Recuperación de Consumos	44	2,30%
División Servicio Acueducto Zona 3	43	2,24%
División Atención al Cliente Zona 2	40	2,09%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	40	2,09%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	38	1,98%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	37	1,93%
División Gestión Predial	37	1,93%
División Servicio Acueducto Zona 2	35	1,83%
Dirección Gestión Compensaciones	32	1,67%
Dirección Bienes Raíces	25	1,30%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	25	1,30%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	23	1,20%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	22	1,15%
Dirección Abastecimiento	19	0,99%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	19	0,99%
División Operación Comercial Zona 1	19	0,99%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	19	0,99%
División Servicio Acueducto Zona 5	16	0,83%
División Servicio Acueducto Zona 1	15	0,78%
Dirección Saneamiento Ambiental	12	0,63%
Dirección Tesorería	12	0,63%
Dirección Ingeniería Especializada	11	0,57%
División Operación Comercial Zona 5	11	0,57%
Gerencia Ambiental	10	0,52%
Dirección Información Técnica y Geográfica	8	0,42%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	8	0,42%
División Atención al Cliente Zona 1	8	0,42%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	8	0,42%
Gerencia Zona 4	6	0,31%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	5	0,26%
Dirección de Compras y Contratación	4	0,21%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	4	0,21%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	4	0,21%
Gerencia de Planeamiento	4	0,21%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	3	0,16%
División Operación Comercial Zona 3	3	0,16%
Dirección Gestión Comunitaria	2	0,10%
División Operación Comercial Zona 2	2	0,10%
División Operación Comercial Zona 4	2	0,10%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	2	0,10%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	2	0,10%
Secretaria General	2	0,10%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,05%
Dirección Contabilidad	1	0,05%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,05%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,05%
Dirección Gestión de Calidad y Procesos	1	0,05%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1	0,05%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DIAS DE TERMINO		
NOMBRE DE ÁREA	CANTIDAD DE RESPUESTAS	%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	1	0,05%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1	0,05%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,05%
Dirección Servicios Electromecánica	1	0,05%
Dirección Tributaria	1	0,05%
Gerencia General	1	0,05%
Gerencia Zona 3	1	0,05%
Gerencia Zona 5	1	0,05%
UEL	1	0,05%
TOTAL GENERAL	1917	100,00%

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 Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	52	32,30%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	12	7,45%
División Gestión Predial	10	6,21%
División Servicio Acueducto Zona 4	10	6,21%
Dirección Red Matriz Acueducto	9	5,59%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	7	4,35%
Dirección Bienes Raíces	6	3,73%
Dirección Saneamiento Ambiental	6	3,73%
Dirección Abastecimiento	5	3,11%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	5	3,11%
Dirección Gestión Compensaciones	4	2,48%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	4	2,48%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	4	2,48%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	3	1,86%
División Operación Comercial Zona 3	2	1,24%
División Servicio Acueducto Zona 3	2	1,24%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	2	1,24%

INFORME

RESPUESTAS ENTRE 30 A 60 DIAS DE TERMINO		
ÁREA	CANTIDAD DE SALIDAS	%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	2	1,24%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	2	1,24%
Administración Correspondencia y Notificación	1	0,62%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos	1	0,62%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	1	0,62%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,62%
División Atención al Cliente Zona 3	1	0,62%
División Operación Comercial Zona 1	1	0,62%
División Servicio Acueducto Zona 1	1	0,62%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	1	0,62%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	1	0,62%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	1	0,62%
Gerencia de Planeamiento	1	0,62%
Gerencia General	1	0,62%
Gerencia Zona 4	1	0,62%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	1	0,62%
TOTAL GENERAL	161	100,00%

CONCLUSIONES

Después de la validación del Tercer trimestre 2024, se resume que ingresaron 61.313 radicados por el sistema de correspondencia CORI, de estos se identificaron 43.445 respuestas haciendo su respectivo cruce con la entrada, equivalente al 70.85%, 6 puntos por encima al trimestre anterior, lo cual indica que los informativos enviados a las diferentes áreas de la empresa generaron buen trámite, pero aún falta esperar que se finalicen los términos para dar respuesta que vencen el 21 de Octubre 2024. Los 17.868 radicados sin respuesta refieren a aquellos que se encuentran en términos de ley, otros no enlazaron la salida con entrada, otros hacen parte de informativos y en varios casos una entrada cierra dos o más salidas,

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 tercer trimestre 2024, se logró identificar de forma directa el 70,85% con expectativa

INFORME

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 E 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.

Observando las salidas generadas, el 92% se generan antes de los 15 días hábiles, el restante 8% 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: **Iván Fernando Reyes**
Cargo: Tecnólogo Administrativo-DSA
Registros: 37036418

Revisó: **Orlando Alvarado Mancera**
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37002906

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