

INFORME

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

**Aplicativo de correspondencia CORI Cuarto Trimestre Año
2024
(Octubre a Diciembre)**

09/01/2025

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 01 de octubre al 31 de diciembre del 2024, con un total de 60.587 radicados de entrada, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

Actividad	Total
Documentos Radicados	60.587
Traslados a Otra Institución	581
Negación de Acceso a la Información	0

A continuación, se genera la tabla de los diferentes tipos de solicitudes radicados en el sistema de correspondencia CORI para el cuarto trimestre de 2024:

CLASIFICACION SEGÚN TIPOS DE SOLICITUD		
TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Solicitud	36.226	59,792%
Derecho de Petición – Particular	6.261	10,334%
Reclamo	4.081	6,736%
Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	2.683	4,428%
otros sspd N/D	2.221	3,666%
Quejas	1.991	3,286%
Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	1.714	2,829%
Resolución "SSPD" – Otros	1.477	2,438%

INFORME

Derecho de Petición – General	1.003	1,655%
Recurso de Reposición	622	1,027%
Resolución "SSPD" - Recurso de Queja	544	0,898%
Tutela	515	0,850%
Queja	502	0,829%
Invitaciones – Citaciones	229	0,378%
Peticiones	171	0,282%
otros SSPD	66	0,109%
Urbanizadores y Constructores - Revisión de Diseños de Redes Externas	64	0,106%
Portafolio de Servicios	53	0,087%
Derecho de Petición – Información	47	0,078%
Sugerencias	43	0,071%
Consulta	34	0,056%
Derecho de Petición - Entre Entidades	15	0,025%
Acción Popular	11	0,018%
Derecho de Petición – Consulta	6	0,010%
Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	4	0,007%
Acción de cumplimiento	2	0,003%
Solicitud información Datos Abiertos	1	0,002%
Pruebas Funcionales	1	0,002%
TOTAL	60.587	100,00%

De la anterior tabla se concluye que el 59.7% de radicados obedece a solicitudes seguidas por derecho de petición-Particular con un 10.3%, en el total el 100% corresponde a 60.587 radicados generados en el CORI.

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 116.481 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 60.587 entradas se realiza la depuración de las mismas quedando detalladas de la siguiente forma:

INFORME

ENTRADAS VS SALIDA		
TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Entradas con salida referenciada	40.864	67,4%
Entradas sin salida referenciada	19.723	32,6%
TOTAL	60.587	100,0%

De los 60.587 radicados de entrada registrados en CORI 19.723 (32.6%) no tienen una salida de enlace.

ENTRADAS SIN SALIDA REFERENCIADA		
TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Informativo	2.083	10,6%
Informativo SSPD	2.280	11,6%
Sin salida	15.360	77,9%
TOTAL	19.723	100,0%

De los 19.723 radicados de entrada de CORI 2.083 son de carácter informativo, 10.6% 2.280 11.6% de carácter informativo SSPD lo que refiere a expedientes que la EAAB-ESP remite a ellos.

El restante 77.90% con 15.360 radicados en cori no hay una salida enlazada.

ENTRADAS SIN SALIDA ENLAZADA SEGÚN TERMINOS 15 DIAS HABILES POR DEFECTO		
TIPO DE RADICACION	CANTIDADES GENERADAS	%
Con terminos hasta enero 22 2025	6.740	43,9%
Sin terminos	8.620	56,1%
TOTAL	15.360	100,0%

Según los radicados en CORI que no tienen una salida enlazada 6.740 se encuentran en términos hasta enero 22 de 2025 y los restantes 8.620 ya tienen términos vencidos calculados desde la generación de este informe 02/01/2025.

INFORME

RADICADOS DE ENTRADA CORI SIN RESPUESTA ENLAZADA CON Y SIN TERMINOS CON 15 DIAS HABLES POR DEFECTO		
TIPO DE REQUERIMIENTO	CANTIDAD DE RADICADOS	%
S: Solicitud	11.196	72,89%
DP: Derecho de Petición - Particular	985	6,41%
Q: Quejas	479	3,12%
T: Tutela	417	2,71%
RE: Reclamos	365	2,38%
RSO: Resolución "SSPD" - Otros	341	2,22%
RSRA: Resolución "SSPD" - Recurso de Apelación	309	2,01%
RRSA: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación	305	1,99%
DG: Derecho de Petición - General	243	1,58%
IC: Invitaciones - Citaciones	169	1,10%
RE: Reclamo	138	0,90%
Q: Queja	131	0,85%
RSRQ: Resolución "SSPD" - Recurso de Queja	104	0,68%
RR: Recurso Reposición	57	0,37%
UYC RDRE: Urbanizadores y Constructores - Revision de Diseños de Redes Externas	29	0,19%
S: Peticiones	25	0,16%
DI: Derecho de Petición - Información	24	0,16%
AP: Acción Popular	10	0,07%
SU: Sugerencias	9	0,06%
CO: Consulta	8	0,05%
RR: Recurso de Reposición	6	0,04%
DEE: Derecho de Petición - Entre Entidades	5	0,03%
UYC FS: Urbanizadores y Constructores - Factibilidad de Servicios	3	0,02%
AC: Acción de cumplimiento	1	0,01%
DC: Derecho de Petición - Consulta	1	0,01%
TOTAL	15.360	100%

Revisando los 15.360 radicados de entrada sin enlazar una respuesta con y sin términos se destaca que 11.196 hacen referencia a solicitudes que representan el 72.89% el restante 27.11% hace referencia al resto de tipologías que figuran en nuestro sistema de correspondencia.

Se identificaron 40.864 entradas vs salida contra 19.723 con el 32.6% del total con no salida, de las 19.723, se identificaron 2.083 como informativos, 2.280 como informativos SSPD que hace referencia a los expedientes de los procesos, 6.740 radicados están en términos desde el

INFORME

momento de generar este informe 02/01/2025 y los restantes 8.620 esta por determinar el numero de respuesta generada siempre y cuando sea necesario generarla.

MES	CANTIDAD MÍNIMA DE RESPUESTA	CANTIDAD DIA MÁXIMO DE RESPUESTA	Total de Radicación Entrada
OCTUBRE	1	1.235	22.239
NOVIEMBRE	1	1.359	19.409
DICIEMBRE	1	1.264	18.939
Total de Entradas			60.587

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 cuarto trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entradas: pestaña Entradas Cuarto Trimestre 2024 columna A.
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AJ 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 CUARTO TRIMESTRE 2024					
Nombre de Area	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general	%
División Atención al Cliente Zona 1	2934	2480	2617	8031	13,255%
División Atención al Cliente Zona 3	2397	2175	2200	6772	11,177%
División Atención al Cliente Zona 2	2116	1845	1865	5826	9,616%
División Atención al Cliente Zona 4	2125	1776	1822	5723	9,446%
División Atención al Cliente Zona 5	1914	1862	1874	5650	9,325%
Dirección Jurisdicción Coactiva	714	711	537	1962	3,238%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	666	495	488	1649	2,722%
Dirección Red Matriz Acueducto	832	380	301	1513	2,497%
Dirección Abastecimiento	465	407	377	1249	2,061%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	365	406	352	1123	1,854%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	377	400	331	1108	1,829%

INFORME

División Servicio Acueducto Zona 3	404	303	351	1058	1,746%
Dirección Tesorería	375	290	374	1039	1,715%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	298	438	299	1035	1,708%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	348	328	358	1034	1,707%
División Servicio Acueducto Zona 5	479	174	349	1002	1,654%
Gerencia General	303	328	263	894	1,476%
Dirección Bienes Raíces	314	272	273	859	1,418%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	267	311	265	843	1,391%
División Servicio Acueducto Zona 2	332	233	264	829	1,368%
División Servicio Acueducto Zona 4	242	256	328	826	1,363%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	287	226	197	710	1,172%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	234	253	204	691	1,141%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	264	228	168	660	1,089%
División Operación Comercial Zona 2	144	166	194	504	0,832%
Urbanizadores y Constructores Zona 2	206	188	104	498	0,822%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	123	150	170	443	0,731%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	143	130	113	386	0,637%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	141	141	95	377	0,622%
Dirección Gestión Compensaciones	101	135	138	374	0,617%
División Servicio Acueducto Zona 1	137	90	110	337	0,556%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	142	92	94	328	0,541%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	132	97	97	326	0,538%
Dirección Saneamiento Ambiental	100	92	131	323	0,533%
División Operación Comercial Zona 3	161	103	58	322	0,531%
Administración Correspondencia y Notificación	86	101	114	301	0,497%
División Operación Comercial Zona 5	142	100	59	301	0,497%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	106	120	74	300	0,495%
División Recuperación de Consumos	98	86	67	251	0,414%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	99	69	59	227	0,375%
División Operación Comercial Zona 4	106	70	47	223	0,368%
División Operación Comercial Zona 1	92	77	53	222	0,366%
Dirección Servicios Electromecánica	57	62	41	160	0,264%
Unidad de Control Interno y Gestión	64	31	53	148	0,244%
Dirección de Compras y Contratación	41	52	40	133	0,220%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	47	48	34	129	0,213%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	44	40	38	122	0,201%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	42	37	42	121	0,200%
Gerencia Ambiental	57	42	21	120	0,198%

INFORME

Gerencia Corporativa Sistema Maestro	48	44	25	117	0,193%
Dirección Servicios Administrativos	57	29	28	114	0,188%
Gerencia Zona 4	28	57	24	109	0,180%
Dirección Información Técnica y Geográfica	45	33	24	102	0,168%
División Recuperación de Consumos	26	22	26	74	0,122%
Dirección Seguridad	24	25	23	72	0,119%
Dirección Ingeniería Especializada	31	19	20	70	0,116%
Dirección Tributaria	13	17	36	66	0,109%
Dirección Gestión Comunitaria	16	27	21	64	0,106%
Dirección Contabilidad	27	18	15	60	0,099%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	22	22	16	60	0,099%
Gerencia de Planeamiento	23	16	17	56	0,092%
Gerencia Zona 1	20	23	13	56	0,092%
Unidad de Investigaciones Disciplinarias	16	16	22	54	0,089%
Gerencia Zona 3	15	22	1	38	0,063%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	13	10	14	37	0,061%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	7	12	17	36	0,059%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	19	14	3	36	0,059%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	9	12	6	27	0,045%
Dirección Salud	13	7	7	27	0,045%
Secretaria General	14	4	9	27	0,045%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	14	3	9	26	0,043%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	9	6	6	21	0,035%
Gerencia Zona 5	5	10	5	20	0,033%
Gerencia Jurídica	5	3	8	16	0,026%
Dirección de Seguros	1	6	6	13	0,021%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	8	2	3	13	0,021%
Dirección Asesoría Legal	4	4	4	12	0,020%
Dirección Servicios Técnicos	3	1	8	12	0,020%
Gerencia Zona 2	6	3	3	12	0,020%
Dirección Servicios de Informática	4	3	2	9	0,015%
Gerencia Tecnología	4	5		9	0,015%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	4	1	3	8	0,013%
Gerencia Financiera	3	2	2	7	0,012%
Dirección Activos Fijos	1	3	2	6	0,010%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	4	1	6	0,010%
División Salud Ocupacional	3	2	1	6	0,010%
Dirección Presupuesto	1	1	2	4	0,007%

INFORME

Entes de Control - GRI	4			4	0,007%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	3	1		4	0,007%
Division Gestion Predial	1	1	1	3	0,005%
Planta de Tratamiento Tibitoc	2	1		3	0,005%
Area de Prueba			2	2	0,003%
Comunicaciones Organizaciones Sindicales	1			1	0,002%
Dirección Control de Pérdidas			1	1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control de Inversiones		1		1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1			1	0,002%
Dirección Planeamiento y Control Rentabilidad Gastos y Costos	1			1	0,002%
División Gestión de Pérdidas		1		1	0,002%
Requerimientos Funcionales	1			1	0,002%
Total general	22239	19409	18939	60587	100%

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 8.031 radicados, representa el 13.25% del total le siguen las otras cuatro zonas de servicio al cliente las cuales concentran el 39.56%; en total las cinco zonas de atención al cliente tienen una concentración del 52.82% del total de radicaciones del trimestre que ingresan por el aplicativo de correspondencia cori, para un total de 32.002. El restante 47.18% para un total de 28.585 radicados se distribuyen en 94 áreas resaltando Dirección Jurisdicción Coactiva con el 3.23% Dirección de Representación Judicial con el 2.72%.

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 Area	Cantidad de respuestas	%
División Atención al Cliente Zona 1	6827	18,372%
División Atención al Cliente Zona 3	5366	14,440%
División Atención al Cliente Zona 2	5141	13,835%
División Atención al Cliente Zona 5	4633	12,468%
División Atención al Cliente Zona 4	4176	11,238%
Dirección Jurisdicción Coactiva	1394	3,751%
División Servicio Acueducto Zona 3	754	2,029%
Dirección Tesorería	647	1,741%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	590	1,588%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	525	1,413%

INFORME

División Servicio Acueducto Zona 2	508	1,367%
División Operación Comercial Zona 2	426	1,146%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	378	1,017%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	371	0,998%
División Servicio Acueducto Zona 4	364	0,980%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	344	0,926%
División Operación Comercial Zona 3	314	0,845%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	303	0,815%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	295	0,794%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	232	0,624%
División Operación Comercial Zona 5	228	0,614%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	226	0,608%
Administración Correspondencia y Notificación	216	0,581%
División Servicio Acueducto Zona 5	215	0,579%
División Recuperación de Consumos	207	0,557%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	204	0,549%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	175	0,471%
División Servicio Acueducto Zona 1	160	0,431%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	133	0,358%
División Gestión Predial	121	0,326%
Dirección Abastecimiento	112	0,301%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	111	0,299%
Dirección Gestión Compensaciones	99	0,266%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	99	0,266%
División Operación Comercial Zona 1	96	0,258%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	94	0,253%
Dirección Bienes Raíces	71	0,191%
Dirección Información Técnica y Geográfica	66	0,178%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	66	0,178%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	65	0,175%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	62	0,167%
Gerencia Ambiental	52	0,140%
Dirección Red Matriz Acueducto	45	0,121%
Dirección Ingeniería Especializada	44	0,118%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	40	0,108%
Dirección Servicio Comercial Zona 2	39	0,105%
Gerencia General	39	0,105%
Dirección de Compras y Contratación	38	0,102%

INFORME

Dirección Saneamiento Ambiental	38	0,102%
Gerencia Zona 3	35	0,094%
Dirección Gestión Comunitaria	34	0,091%
Gerencia Zona 2	34	0,091%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	33	0,089%
Dirección Tributaria	29	0,078%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	29	0,078%
Dirección Contabilidad	26	0,070%
División Operación Comercial Zona 4	25	0,067%
Dirección Seguridad	22	0,059%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	19	0,051%
Secretaria General	15	0,040%
Dirección Servicios Administrativos	13	0,035%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	13	0,035%
UEL	12	0,032%
Gerencia Zona 4	11	0,030%
Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones	8	0,022%
Gerencia de Planeamiento	6	0,016%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	5	0,013%
Gerencia Zona 5	5	0,013%
Planta de Tratamiento Tibitoc	4	0,011%
Asesores de Gerencia	3	0,008%
Dirección Activos Fijos	3	0,008%
Dirección Desarrollo Organizacional	3	0,008%
Dirección Servicio Comercial Zona 3	3	0,008%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	3	0,008%
Gerencia Financiera	3	0,008%
Gerencia Tecnología	3	0,008%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	2	0,005%
Dirección Servicios Electromecánica	2	0,005%
Dirección Servicios Técnicos	2	0,005%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,003%
Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos	1	0,003%
Dirección Servicios de Informática	1	0,003%
Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE)	1	0,003%
Gerencia Jurídica	1	0,003%
Unidad de Control Interno y Gestión	1	0,003%
Total general	37160	100%

INFORME

3. Relación tiempo de respuesta de 16 a 30 días

RESPUESTAS ENTRE 16 Y 30 DIAS DE TERMINO		
Nombre de Area	Cantidad de respuestas	%
División Atención al Cliente Zona 4	410	12,454%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	318	9,660%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	292	8,870%
División Atención al Cliente Zona 5	173	5,255%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	166	5,043%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	157	4,769%
Dirección Red Matriz Acueducto	147	4,465%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	132	4,010%
División Atención al Cliente Zona 3	111	3,372%
División Servicio Acueducto Zona 4	110	3,341%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	109	3,311%
Urbanizadores y Constructores Zona 3	94	2,855%
División Operación Comercial Zona 1	88	2,673%
División Servicio Acueducto Zona 2	85	2,582%
Division Gestion Predial	70	2,126%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	70	2,126%
Dirección Bienes Raíces	65	1,974%
División Servicio Acueducto Zona 5	55	1,671%
Urbanizadores y Constructores Zona 1	52	1,580%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	49	1,488%
Urbanizadores y Constructores Zona 4	43	1,306%
División Servicio Acueducto Zona 3	39	1,185%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	35	1,063%
División Servicio Acueducto Zona 1	35	1,063%
Dirección Jurisdicción Coactiva	34	1,033%
Dirección Abastecimiento	30	0,911%
División Atención al Cliente Zona 2	29	0,881%
Dirección Tesorería	26	0,790%
Dirección Gestión Compensaciones	25	0,759%
División Recuperación de Consumos	23	0,699%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	20	0,608%

INFORME

Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2	19	0,577%
Dirección Saneamiento Ambiental	18	0,547%
División Atención al Cliente Zona 1	18	0,547%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5	15	0,456%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	11	0,334%
División Operación Comercial Zona 5	10	0,304%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3	9	0,273%
Gerencia Ambiental	9	0,273%
División Operación Comercial Zona 4	8	0,243%
Dirección Gestión Comunitaria	7	0,213%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	7	0,213%
División Operación Comercial Zona 2	7	0,213%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	7	0,213%
Gerencia Zona 3	6	0,182%
Dirección de Compras y Contratación	5	0,152%
Dirección Información Técnica y Geográfica	5	0,152%
Dirección Ingeniería Especializada	5	0,152%
Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	5	0,152%
Administración Correspondencia y Notificación	3	0,091%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	2	0,061%
Dirección Seguridad	2	0,061%
División Operación Comercial Zona 3	2	0,061%
Gerencia Corporativa Analítica y Pérdidas	2	0,061%
Gerencia Corporativa Servicio al Cliente	2	0,061%
Gerencia de Planeamiento	2	0,061%
Gerencia Zona 2	2	0,061%
Planta de Tratamiento Tibitoc	2	0,061%
Asesores de Gerencia	1	0,030%
Dirección Control de Pérdidas	1	0,030%
Dirección Desarrollo Organizacional	1	0,030%
Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa	1	0,030%
Dirección Servicio Comercial Zona 4	1	0,030%
Dirección Servicio Comercial Zona 5	1	0,030%
Dirección Servicios Administrativos	1	0,030%
Gerencia Corporativa Gestión Humana	1	0,030%
Gerencia Financiera	1	0,030%
Secretaria General	1	0,030%
Total general	3292	100%

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 ENTRE 31 Y 60 DIAS DE TERMINO		
Nombre de Area	Cantidad de respuestas	%
Dirección Red Matriz Acueducto	245	60,20%
Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente	35	8,60%
División Servicio Alcantarillado Zona 5	32	7,86%
Dirección Bienes Raíces	22	5,41%
Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico	13	3,19%
Division Gestion Predial	12	2,95%
Gerencia Corporativa Sistema Maestro	8	1,97%
Dirección Saneamiento Ambiental	6	1,47%
Dirección Abastecimiento	4	0,98%
Dirección Red Troncal Alcantarillado	3	0,74%
División Servicio Alcantarillado Zona 1	3	0,74%
Gerencia Ambiental	3	0,74%
Dirección Gestión Compensaciones	2	0,49%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4	2	0,49%
División Atención al Cliente Zona 4	2	0,49%
División Servicio Acueducto Zona 4	2	0,49%
División Servicio Alcantarillado Zona 4	2	0,49%
Gerencia Zona 2	2	0,49%
Urbanizadores y Constructores Zona 5	2	0,49%
Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1	1	0,25%
Dirección Servicios Técnicos	1	0,25%
Dirección Unidad Apoyo Comercial	1	0,25%
División Servicio Acueducto Zona 5	1	0,25%
División Servicio Alcantarillado Zona 2	1	0,25%
División Servicio Alcantarillado Zona 3	1	0,25%
Secretaria General	1	0,25%

INFORME

Total general	407	100%
---------------	-----	------

CONCLUSIONES

Después de la validación del Cuarto trimestre 2024, se resume que ingresaron 60.587 radicados por el sistema de correspondencia CORI, de estos se identificaron 40.864 respuestas haciendo su respectivo cruce con la entrada, equivalente al 67.4%, 2 puntos menos que el trimestre anterior, aún falta esperar que se finalicen los términos para dar respuesta que vencen el 22 de enero 2025 y así elevar el indicador del cruce entradas vs salidas. Los 19.723 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 salida cierra dos o más 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 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 cuarto trimestre 2024, se logró identificar de forma directa el 67.4% con expectativa de cerrar las fechas en términos y alcanzar sobre el 70%. 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 informativo, invitación entre otros y se harán los cruces respectivamente.

Observando las salidas generadas, de las 40.864 el 90,9% se generan antes de los 15 días hábiles, el restante 9.1% 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 la 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

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.

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

Anexos: Documentos relacionados