

INFORME

Informe Solicitudes de Acceso a la Información Pública EAAB-ESP

Aplicativo de correspondencia CORI Primer trimestre Año 2022 (Enero a Marzo)

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 EAB – ESP:

Se realiza el envío del informe de la Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano primer trimestre 2022 correspondiente al corte del 01 de enero al 31 de marzo del 2022 con un total de entradas de 50.237, en el cual se cuenta con determinadas observaciones de la base de datos recaudada:

| Actividad | Total |
|-------------------------------------|--------|
| Documentos Radicados | 50.237 |
| Traslados a Otra Institución | 1.283 |
| Negación de Acceso a la Información | 0 |

Se realizó depuración de los documentos de salida con un total de 87.365 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 50.237 entradas se identificaron 35.900 salidas de trámite efectivo en el aplicativo de correspondencia, 1.283 se les da traslado por competencia, 7.118 radicados de entrada se encuentran en proceso de respuesta según los términos de ley y 7.219 no es posible identificar la respectiva entrada vs salida, de las cuales 3.970 se encuentran finalizadas en la plataforma de correspondencia Cori

| 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 |
| Total de Entradas | | | 50.237 |

INFORME

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 primer trimestre) se puede encontrar la información anteriormente descrita:

- Relación del total de entrada: pestaña Entradas 2022
- Relación de tiempo de respuesta: pestaña Entradas columna AE Número de días
- Relación de traslado: en la pestaña Salidas columna T Asunto, se filtra por traslado.

1. Relación por área y mes de entradas radicadas en la EAAB

A continuación, se indica la cantidad total por mes de las entradas, para cada uno de los centros de costos:

| RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|---------|
| NOMBRE ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| División Atención al Cliente Zona 1 | 2.419 | 2.417 | 2.748 | 7.584 | 15,096% |
| División Atención al Cliente Zona 2 | 2.203 | 2.719 | 2.283 | 7.205 | 14,342% |
| División Atención al Cliente Zona 3 | 1.879 | 1.956 | 2.221 | 6.056 | 12,055% |
| División Atención al Cliente Zona 4 | 1.701 | 1.902 | 1.838 | 5.441 | 10,831% |
| División Atención al Cliente Zona 5 | 1.318 | 1.537 | 1.632 | 4.487 | 8,932% |
| Dirección Jurisdicción Coactiva | 391 | 515 | 676 | 1.582 | 3,149% |
| Dirección Red Troncal Alcantarillado | 435 | 502 | 570 | 1.507 | 3,000% |
| Dirección Red Matriz Acueducto | 343 | 501 | 473 | 1.317 | 2,622% |
| Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa | 193 | 262 | 387 | 842 | 1,676% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 5 | 213 | 246 | 285 | 744 | 1,481% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 4 | 167 | 219 | 305 | 691 | 1,375% |
| Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente | 171 | 215 | 203 | 589 | 1,172% |
| Dirección Abastecimiento | 169 | 186 | 215 | 570 | 1,135% |
| Dirección Bienes Raíces | 128 | 139 | 245 | 512 | 1,019% |
| Gerencia Corporativa Sistema Maestro | 132 | 157 | 222 | 511 | 1,017% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 1 | 137 | 175 | 192 | 504 | 1,003% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 2 | 123 | 171 | 191 | 485 | 0,965% |
| División Operación Comercial Zona 2 | 151 | 149 | 178 | 478 | 0,951% |
| División Operación Comercial Zona 5 | 169 | 161 | 143 | 473 | 0,942% |
| División Servicio Acueducto Zona 4 | 159 | 157 | 146 | 462 | 0,920% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 2 | 100 | 160 | 196 | 456 | 0,908% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 3 | 123 | 155 | 173 | 451 | 0,898% |

INFORME

| RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|--------|
| NOMBRE ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Dirección Tesorería | 125 | 161 | 161 | 447 | 0,890% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 1 | 104 | 169 | 162 | 435 | 0,866% |
| Gerencia General | 115 | 171 | 141 | 427 | 0,850% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 3 | 117 | 137 | 158 | 412 | 0,820% |
| Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico | 118 | 122 | 135 | 375 | 0,746% |
| División Operación Comercial Zona 3 | 101 | 105 | 128 | 334 | 0,665% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 4 | 77 | 118 | 132 | 327 | 0,651% |
| Dirección Gestión Compensaciones | 79 | 114 | 125 | 318 | 0,633% |
| División Operación Comercial Zona 1 | 96 | 95 | 117 | 308 | 0,613% |
| División Operación Comercial Zona 4 | 91 | 97 | 119 | 307 | 0,611% |
| División Servicio Acueducto Zona 3 | 81 | 108 | 112 | 301 | 0,599% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 5 | 76 | 101 | 107 | 284 | 0,565% |
| Dirección Saneamiento Ambiental | 62 | 96 | 94 | 252 | 0,502% |
| División Servicio Acueducto Zona 2 | 62 | 64 | 120 | 246 | 0,490% |
| División Servicio Acueducto Zona 1 | 55 | 81 | 96 | 232 | 0,462% |
| División Servicio Acueducto Zona 5 | 74 | 83 | 58 | 215 | 0,428% |
| Dirección de Compras y Contratación | 58 | 42 | 61 | 161 | 0,320% |
| Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico | 32 | 37 | 80 | 149 | 0,297% |
| Administración Correspondencia y Notificación | 53 | 36 | 57 | 146 | 0,291% |
| Dirección Unidad Apoyo Comercial | 35 | 58 | 53 | 146 | 0,291% |
| Unidad de Control Interno y Gestión | 41 | 39 | 62 | 142 | 0,283% |
| Gerencia Ambiental | 20 | 33 | 58 | 111 | 0,221% |
| Dirección Servicios Administrativos | 33 | 28 | 48 | 109 | 0,217% |
| Dirección Mejoramiento Calidad de Vida | 28 | 32 | 37 | 97 | 0,193% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1 | 10 | 19 | 67 | 96 | 0,191% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2 | 37 | 26 | 22 | 85 | 0,169% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5 | 6 | 28 | 32 | 66 | 0,131% |
| Gerencia Zona 1 | 15 | 20 | 29 | 64 | 0,127% |
| Dirección Ingeniería Especializada | 13 | 21 | 17 | 51 | 0,102% |
| Unidad de Investigaciones Disciplinarias | 18 | 19 | 14 | 51 | 0,102% |
| Gerencia Zona 3 | 6 | 26 | 16 | 48 | 0,096% |
| Dirección Información Técnica y Geográfica | 7 | 20 | 15 | 42 | 0,084% |
| Dirección Tributaria | 10 | 11 | 18 | 39 | 0,078% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3 | 14 | 12 | 11 | 37 | 0,074% |
| Entes de Control - GRI | 13 | 10 | 12 | 35 | 0,070% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 4 | 15 | 14 | 5 | 34 | 0,068% |

INFORME

| RADICADOS DE ENTRADA POR ÁREAS | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| NOMBRE ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Gerencia Corporativa Servicio al Cliente | 13 | 8 | 13 | 34 | 0,068% |
| Gerencia de Planeamiento | 8 | 15 | 11 | 34 | 0,068% |
| Dirección Servicios Electromecánica | 6 | 10 | 11 | 27 | 0,054% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 | 5 | 4 | 17 | 26 | 0,052% |
| Gerencia Zona 4 | 3 | 16 | 6 | 25 | 0,050% |
| Gerencia Zona 5 | 9 | 3 | 11 | 23 | 0,046% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 2 | 4 | 4 | 7 | 15 | 0,030% |
| Gerencia Zona 2 | 1 | 10 | 4 | 15 | 0,030% |
| Dirección Contabilidad | 5 | 6 | 3 | 14 | 0,028% |
| Dirección Salud | 3 | 4 | 7 | 14 | 0,028% |
| Dirección Desarrollo Organizacional | 2 | 4 | 5 | 11 | 0,022% |
| Secretaria General | 2 | 3 | 5 | 10 | 0,020% |
| Dirección Gestión Comunitaria | | 2 | 7 | 9 | 0,018% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 5 | 2 | 3 | 4 | 9 | 0,018% |
| Dirección Servicios Técnicos | 4 | 4 | 1 | 9 | 0,018% |
| División Salud Ocupacional | 2 | 3 | 4 | 9 | 0,018% |
| Gerencia Corporativa Gestión Humana | 1 | 3 | 5 | 9 | 0,018% |
| Gerencia Tecnología | 2 | 6 | 1 | 9 | 0,018% |
| Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones | 2 | 3 | 3 | 8 | 0,016% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 1 | 4 | 3 | | 7 | 0,014% |
| Dirección Servicios de Informática | 1 | 4 | 2 | 7 | 0,014% |
| Dirección Análisis de Riesgos financieros | 1 | 3 | 2 | 6 | 0,012% |
| Dirección Activos Fijos | 4 | | 1 | 5 | 0,010% |
| Dirección Asesoría Legal | 1 | 1 | 3 | 5 | 0,010% |
| Dirección Seguridad | | 1 | 4 | 5 | 0,010% |
| Gerencia Jurídica | | 1 | 3 | 4 | 0,008% |
| Dirección de Seguros | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,006% |
| Dirección Planeamiento y Control de Resultados Corporativos | | | 2 | 2 | 0,004% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 3 | 2 | | | 2 | 0,004% |
| Gerencia Corporativa Liquidación Aseo | 1 | | 1 | 2 | 0,004% |
| Dirección Sistema de Información Empresarial (SIE) | 1 | | | 1 | 0,002% |
| Gerencia Financiera | | 1 | | 1 | 0,002% |
| Planta de Tratamiento Tibitoc | | 1 | | 1 | 0,002% |
| TOTAL GENERAL | 14.811 | 17.081 | 18.345 | 50.237 | 100,00% |

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 uno de los centros de costos:

| RESPUESTAS ENTRE 1 A 15 DÍAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|---------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| División Atención al Cliente Zona 1 | 1.531 | 2.340 | 2.450 | 6.321 | 18,397% |
| División Atención al Cliente Zona 2 | 1.175 | 2.430 | 2.690 | 6.295 | 18,322% |
| División Atención al Cliente Zona 3 | 1.231 | 1.909 | 2.115 | 5.255 | 15,295% |
| División Atención al Cliente Zona 4 | 849 | 1.909 | 1.871 | 4.629 | 13,473% |
| División Atención al Cliente Zona 5 | 807 | 1.714 | 1.659 | 4.180 | 12,166% |
| Dirección Jurisdicción Coactiva | 202 | 387 | 499 | 1.088 | 3,167% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2 | 53 | 220 | 255 | 528 | 1,537% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 1 | 74 | 172 | 188 | 434 | 1,263% |
| División Operación Comercial Zona 2 | 78 | 160 | 163 | 401 | 1,167% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 1 | 37 | 159 | 120 | 316 | 0,920% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 4 | 59 | 96 | 153 | 308 | 0,896% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 3 | 47 | 118 | 143 | 308 | 0,896% |
| División Operación Comercial Zona 5 | 62 | 110 | 106 | 278 | 0,809% |
| División Operación Comercial Zona 3 | 43 | 109 | 110 | 262 | 0,763% |
| División Operación Comercial Zona 1 | 45 | 100 | 99 | 244 | 0,710% |
| División Servicio Acueducto Zona 4 | 19 | 118 | 106 | 243 | 0,707% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 4 | 28 | 121 | 93 | 242 | 0,704% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 5 | 31 | 98 | 106 | 235 | 0,684% |
| Dirección Tesorería | 1 | 37 | 178 | 216 | 0,629% |
| Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente | 19 | 90 | 78 | 187 | 0,544% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 3 | 20 | 71 | 93 | 184 | 0,536% |
| División Servicio Acueducto Zona 3 | 33 | 71 | 69 | 173 | 0,504% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 5 | 36 | 73 | 50 | 159 | 0,463% |
| División Servicio Acueducto Zona 2 | 20 | 56 | 70 | 146 | 0,425% |
| División Servicio Acueducto Zona 5 | 26 | 58 | 32 | 116 | 0,338% |
| Dirección Red Matriz Acueducto | 10 | 56 | 42 | 108 | 0,314% |
| División Servicio Acueducto Zona 1 | 9 | 56 | 37 | 102 | 0,297% |
| Dirección Bienes Raíces | 14 | 26 | 59 | 99 | 0,288% |
| Administración Correspondencia y Notificación | 28 | 25 | 45 | 98 | 0,285% |

INFORME

| RESPUESTAS ENTRE 1 A 15 DÍAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|--------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Gerencia Corporativa Servicio al Cliente | 16 | 41 | 29 | 86 | 0,250% |
| Dirección Red Troncal Alcantarillado | 11 | 23 | 46 | 80 | 0,233% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 2 | 22 | 40 | 15 | 77 | 0,224% |
| División Operación Comercial Zona 4 | 8 | 23 | 28 | 59 | 0,172% |
| Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico | 6 | 18 | 34 | 58 | 0,169% |
| Dirección Unidad Apoyo Comercial | 11 | 17 | 29 | 57 | 0,166% |
| Gerencia Corporativa Sistema Maestro | 6 | 20 | 31 | 57 | 0,166% |
| Gerencia Zona 3 | 8 | 21 | 26 | 55 | 0,160% |
| Dirección Gestión Compensaciones | 1 | 30 | 23 | 54 | 0,157% |
| Dirección Abastecimiento | 7 | 13 | 31 | 51 | 0,148% |
| Dirección Mejoramiento Calidad de Vida | 8 | 22 | 19 | 49 | 0,143% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 | 7 | 15 | 27 | 49 | 0,143% |
| Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa | | | 46 | 46 | 0,134% |
| Gerencia Ambiental | 10 | 20 | 14 | 44 | 0,128% |
| Dirección Saneamiento Ambiental | 9 | 9 | 16 | 34 | 0,099% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 3 | 7 | 15 | 5 | 27 | 0,079% |
| Dirección de Compras y Contratación | 6 | 5 | 12 | 23 | 0,067% |
| Gerencia de Planeamiento | 5 | 8 | 9 | 22 | 0,064% |
| Dirección Ingeniería Especializada | 1 | 10 | 10 | 21 | 0,061% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5 | 4 | 8 | 9 | 21 | 0,061% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 2 | 6 | 8 | 6 | 20 | 0,058% |
| Dirección Tributaria | 3 | 8 | 8 | 19 | 0,055% |
| Gerencia Corporativa Gestión Humana | 3 | 9 | 6 | 18 | 0,052% |
| Gerencia Financiera | 5 | 3 | 9 | 17 | 0,049% |
| Gerencia General | 3 | 8 | 5 | 16 | 0,047% |
| UEL | 4 | 10 | 1 | 15 | 0,044% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 4 | 2 | 6 | 6 | 14 | 0,041% |
| Dirección Servicios Administrativos | 4 | | 9 | 13 | 0,038% |
| División Gestión Predial | 1 | 6 | 6 | 13 | 0,038% |
| Gerencia Zona 2 | 3 | 5 | 5 | 13 | 0,038% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 3 | 6 | 2 | 2 | 10 | 0,029% |
| Gerencia Zona 5 | | 6 | 3 | 9 | 0,026% |
| Dirección Información Técnica y Geográfica | 1 | 2 | 4 | 7 | 0,020% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1 | 3 | 3 | 1 | 7 | 0,020% |
| Secretaría General | | 2 | 3 | 5 | 0,015% |
| Dirección Gestión Comunitaria | | 1 | 3 | 4 | 0,012% |

INFORME

| RESPUESTAS ENTRE 1 A 15 DÍAS | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Dirección Imagen Corporativa y Comunicaciones | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,012% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 5 | 2 | 2 | | 4 | 0,012% |
| Unidad de Control Interno y Gestión | 2 | | 2 | 4 | 0,012% |
| Dirección Salud | 2 | 1 | | 3 | 0,009% |
| Dirección Seguridad | | | 3 | 3 | 0,009% |
| Gerencia Tecnología | | 1 | 1 | 2 | 0,006% |
| Gerencia Zona 1 | | 1 | 1 | 2 | 0,006% |
| Gerencia Zona 4 | | 2 | | 2 | 0,006% |
| Planta de Tratamiento Tibitoc | | 2 | | 2 | 0,006% |
| Dirección Gestión de Calidad y Procesos | | | 1 | 1 | 0,003% |
| Dirección Planeamiento y Control de Inversiones | | 1 | | 1 | 0,003% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 1 | | | 1 | 1 | 0,003% |
| Dirección Servicios de Informática | | 1 | | 1 | 0,003% |
| Dirección Servicios Electromecánica | | | 1 | 1 | 0,003% |
| Dirección Servicios Técnicos | | | 1 | 1 | 0,003% |
| Gerencia Jurídica | | 1 | | 1 | 0,003% |
| TOTAL GENERAL | 6.791 | 13.340 | 14.227 | 34.358 | 100% |

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 uno de los centros de costos:

| RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|---------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| División Atención al Cliente Zona 4 | 35 | 51 | 127 | 213 | 16,015% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 5 | 3 | 19 | 107 | 129 | 9,699% |
| División Atención al Cliente Zona 2 | 30 | 35 | 29 | 94 | 7,068% |
| División Atención al Cliente Zona 3 | 14 | 52 | 22 | 88 | 6,617% |
| Dirección Tesorería | 1 | 53 | 29 | 83 | 6,241% |
| Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente | 1 | 32 | 28 | 61 | 4,586% |
| División Atención al Cliente Zona 1 | 3 | 11 | 38 | 52 | 3,910% |
| Dirección Bienes Raíces | | 20 | 27 | 47 | 3,534% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 4 | 1 | 27 | 13 | 41 | 3,083% |
| División Atención al Cliente Zona 5 | 13 | 21 | 1 | 35 | 2,632% |
| División Servicio Acueducto Zona 5 | 2 | 6 | 27 | 35 | 2,632% |

INFORME

| RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|--------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Dirección Saneamiento Ambiental | | 8 | 23 | 31 | 2,331% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 3 | 2 | 1 | 27 | 30 | 2,256% |
| Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico | | 18 | 11 | 29 | 2,180% |
| Dirección Red Matriz Acueducto | 1 | 12 | 13 | 26 | 1,955% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 | 2 | 3 | 20 | 25 | 1,880% |
| Dirección Red Troncal Alcantarillado | | 5 | 19 | 24 | 1,805% |
| División Servicio Acueducto Zona 1 | 2 | 3 | 19 | 24 | 1,805% |
| División Servicio Acueducto Zona 4 | 6 | 5 | 12 | 23 | 1,729% |
| Dirección Abastecimiento | 1 | 16 | 5 | 22 | 1,654% |
| División Servicio Acueducto Zona 2 | 1 | 6 | 8 | 15 | 1,128% |
| Dirección Jurisdicción Coactiva | 4 | 1 | 8 | 13 | 0,977% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 3 | | 2 | 11 | 13 | 0,977% |
| Dirección Gestión Compensaciones | | 10 | 2 | 12 | 0,902% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 1 | 1 | | 11 | 12 | 0,902% |
| División Operación Comercial Zona 1 | 8 | | 2 | 10 | 0,752% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 5 | | | 10 | 10 | 0,752% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 1 | 3 | 1 | 5 | 9 | 0,677% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 2 | | 2 | 7 | 9 | 0,677% |
| División Operación Comercial Zona 2 | 4 | | 5 | 9 | 0,677% |
| Gerencia Ambiental | 1 | 2 | 6 | 9 | 0,677% |
| Gerencia Corporativa Sistema Maestro | | 2 | 7 | 9 | 0,677% |
| Urbanizadores y Constructores Zona 4 | | | 9 | 9 | 0,677% |
| División Gestión Predial | | 1 | 7 | 8 | 0,602% |
| División Operación Comercial Zona 3 | | | 8 | 8 | 0,602% |
| División Operación Comercial Zona 4 | | | 5 | 5 | 0,376% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 0,376% |
| Gerencia Corporativa Servicio al Cliente | 1 | 2 | 2 | 5 | 0,376% |
| Dirección Mejoramiento Calidad de Vida | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,301% |
| División Operación Comercial Zona 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,301% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 2 | 4 | | | 4 | 0,301% |
| Dirección de Compras y Contratación | | 2 | 1 | 3 | 0,226% |
| Dirección Unidad Apoyo Comercial | | | 3 | 3 | 0,226% |
| Dirección Información Técnica y Geográfica | | 2 | | 2 | 0,150% |
| Dirección Ingeniería Especializada | | 1 | 1 | 2 | 0,150% |
| Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa | | | 2 | 2 | 0,150% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5 | | 1 | 1 | 2 | 0,150% |

INFORME

| RESPUESTAS ENTRE 16 A 30 DÍAS | | | | | |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| Dirección Servicios Administrativos | | 1 | 1 | 2 | 0,150% |
| Dirección Servicios de Informática | | 1 | 1 | 2 | 0,150% |
| Dirección Tributaria | | 1 | 1 | 2 | 0,150% |
| Gerencia Corporativa Gestión Humana | | | 2 | 2 | 0,150% |
| Gerencia Zona 1 | | | 2 | 2 | 0,150% |
| Gerencia Zona 2 | 1 | | 1 | 2 | 0,150% |
| UEL | 1 | 1 | | 2 | 0,150% |
| Administración Correspondencia y Notificación | | | 1 | 1 | 0,075% |
| Dirección Planeamiento y Control de Inversiones | | | 1 | 1 | 0,075% |
| Dirección Salud | | | 1 | 1 | 0,075% |
| Dirección Seguridad | | | 1 | 1 | 0,075% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 4 | | | 1 | 1 | 0,075% |
| División Servicio Acueducto Zona 3 | 1 | | | 1 | 0,075% |
| Gerencia Financiera | | 1 | | 1 | 0,075% |
| Notificaciones y comunicaciones | | | 1 | 1 | 0,075% |
| TOTAL GENERAL | 150 | 443 | 737 | 1330 | 100% |

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

A continuación, se relaciona los tiempos de respuesta obtenidos en el aplicativo de correspondencia para cada uno de los centros de costos:

| RESPUESTAS ENTRE 31 A 60 DÍAS | | | | | |
|--|-------|---------|-------|-------|---------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| División Atención al Cliente Zona 4 | 50 | | 50 | 100 | 29,586% |
| Dirección Tesorería | 10 | 9 | 19 | 38 | 11,243% |
| Dirección Unidad Apoyo Técnico Servicio al Cliente | 6 | 10 | 16 | 32 | 9,467% |
| Dirección Gestión Ambiental Sistema Hídrico | | 13 | 13 | 26 | 7,692% |
| Dirección Bienes Raíces | 2 | 10 | 12 | 24 | 7,101% |
| Dirección Saneamiento Ambiental | 1 | 7 | 8 | 16 | 4,734% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 5 | 1 | 6 | 7 | 14 | 4,142% |
| Dirección Gestión Compensaciones | | 6 | 6 | 12 | 3,550% |
| Dirección Red Troncal Alcantarillado | 1 | 4 | 5 | 10 | 2,959% |
| Dirección Abastecimiento | | 4 | 4 | 8 | 2,367% |
| Dirección Red Matriz Acueducto | 1 | 3 | 4 | 8 | 2,367% |

INFORME

| RESPUESTAS ENTRE 31 A 60 DÍAS | | | | | |
|--|-----------|-----------|------------|------------|-------------|
| ÁREA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | % |
| División Servicio Acueducto Zona 2 | | 4 | 4 | 8 | 2,367% |
| División Servicio Acueducto Zona 4 | | 4 | 4 | 8 | 2,367% |
| Dirección Representación Judicial y Actuación Administrativa | | 2 | 2 | 4 | 1,183% |
| División Gestión Predial | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,183% |
| División Servicio Alcantarillado Zona 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,183% |
| Gerencia Corporativa Sistema Maestro | | 2 | 2 | 4 | 1,183% |
| Dirección Ingeniería Especializada | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 4 | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| Dirección Servicio Acueducto y Alcantarillado Zona 5 | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| Dirección Servicio Comercial Zona 4 | 1 | | 1 | 2 | 0,592% |
| Dirección Tributaria | 1 | | 1 | 2 | 0,592% |
| Dirección Unidad Apoyo Comercial | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| División Atención al Cliente Zona 1 | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| División Atención al Cliente Zona 3 | 1 | | 1 | 2 | 0,592% |
| Gerencia Ambiental | | 1 | 1 | 2 | 0,592% |
| TOTAL GENERAL | 77 | 92 | 169 | 338 | 100% |

CONCLUSIONES

Después de la validación primer trimestre 2022 se encuentran en proceso de términos 7.118 Radicados de entrada en nuestro sistema de correspondencia CORI (en espera de Salida) con plazo máximo al 22 de abril de 2022, se logró identificar 35.900 Entradas con su respectiva salida (respuesta), en otros eventos se genera una salida para varias entradas o varios radicados de entrada finalizan siendo informativos.

Cabe resaltar que no es posible identificar plenamente la totalidad de las radicaciones con su salida ya que por los diversos canales que la EAAB-ESP administra, no es posible generar un numero de radicado CORI (sistema de correspondencia de la empresa) que permita realizar una traza definitiva.

Para poder identificar las entradas vs salidas la EAAB-ESP llevo a cabo una actualización en el sistema de correspondencia CORI en cabeza de la Dirección de Servicios Administrativos que logra identificar la salida cuando esta se genera cerrando así la respectiva entrada, para este ejercicio del primer trimestre se logró identificar de forma directa el 70% ya que en ocasiones anteriores solo lográbamos el 50%, se continuara en el camino de construir mejoras en los procesos y sus herramientas para poder obtener resultados más óptimos.

INFORME

La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa expidió la circular **N° 1410001-2019-58 del 16 de septiembre de 2019** en el cual establece: **“Uso de aplicativo CORI para el envío de la correspondencia externa generada en la EAAB-ESP”**; indicando los lineamientos que deben seguir las áreas para uso adecuado y correcto del aplicativo interno de correspondencia y de igual forma la importancia del cierre de las entradas en el mismo.

Finalmente, se hace aclaración que el presente informe se realiza por export en Excel del sistema de correspondencia ya que no contamos con un panel robusto que pueda contener toda la información reposada en un solo portal. Sin embargo, se da buen tratamiento y obtención de resultados con margen de error pero que permite dar cumplimiento al artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

IVAN FERNANDO REYES AVILA

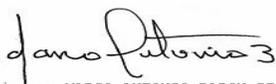
Firmado por IVAN FERNANDO REYES AVILA
el 06/04/2022 a las 10:55:35 COT

Elaboró Ivan Fernando Reyes
Cargo: Tecnólogo Administrativo-DSA
Registros: 37036418



Firmado por MARIA YOLANDA TORRES NUMPAQUE
el 06/04/2022 a las 11:03:38 COT

VoBo Maria Yolanda Torres
Cargo: Profesional-DSA
Registros: 37000560



Firmado por MARCO ANTONIO BARON PERALTA
el 06/04/2022 a las 11:06:40 COT

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



por MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA DE ESCOBAR
el 06/04/2022 a las 11:08:59 COT

Aprobado Por: Myriam Beatriz de la Espriella
Cargo: Directora Servicios Administrativos
Registro: 38002646