



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**CRISTINA ARANGO OLAYA**

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAABDirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes Entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y la cuarta al seguimiento a los planes de mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a

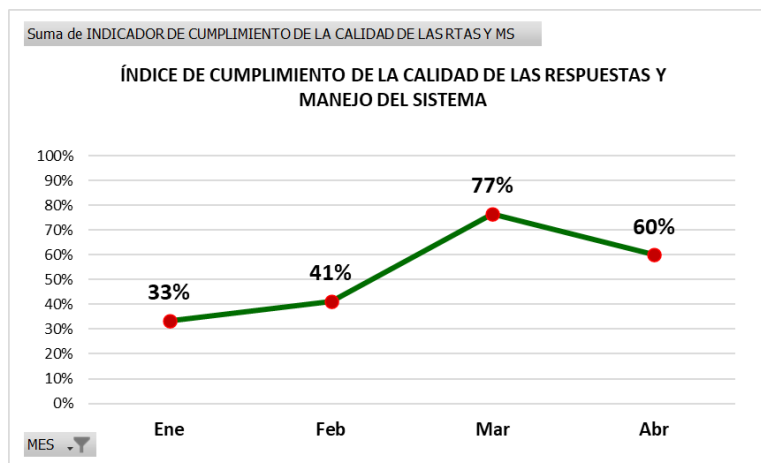
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de abril de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **30** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
30	12 (40%)	60%	53%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
30	26	4	26	4	26	4	23	7	18	12
	87%	13%	87%	13%	87%	13%	77%	23%	60%	40%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
946852022	GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición
827322022	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que el oficio de respuesta se envió a una dirección de correspondencia diferente a la notificada por el ciudadano, no se puede constatar que la respuesta fue recibida por el peticionario.
1260902022	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede responder la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
1232752022	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, responde el punto 1 y 4 la secretaria jurídica de Jurisdicción Coactiva e informan que los demás puntos los contestara la zona 4 y dan cierre definitivo,
2534822020	DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Además, no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
3857992021	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS						
2523942020	DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS						
3736672021	DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS						
3736822021	DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS						
2110342021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4						
2805142021	GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO						
585002022	GERENCIA DE ZONA 2						

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de marzo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
193	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 5 2020: 21 2021: 88 2022: 71	Entre 1 y 1.768 días de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

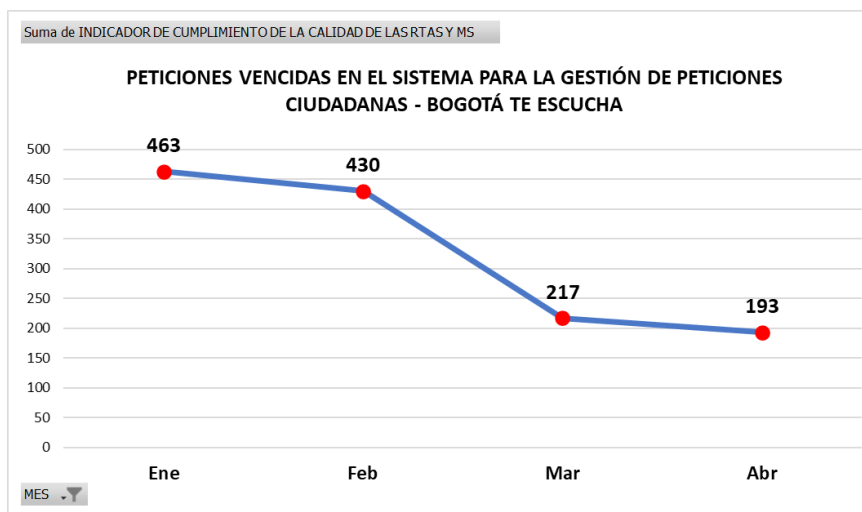
Para el periodo objeto del análisis, el **62,69%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Gerencia de Zona 2, Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	34	17,62%
GERENCIA DE ZONA 2	32	16,58%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	31	16,06%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	24	12,44%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	8	4,15%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	8	4,15%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	8	4,15%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	7	3,63%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	6	3,11%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	5	2,59%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	4	2,07%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	4	2,07%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	4	2,07%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	4	2,07%
GERENCIA DE ZONA 5	4	2,07%
GERENCIA JURÍDICA	3	1,55%
DIRECCIÓN DE JURISDICCIÓN COACTIVA	2	1,04%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	1	0,52%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,52%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	1	0,52%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	1	0,52%
DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL	1	0,52%

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el primer cuatrimestre del año (enero - abril), se evidencia una tendencia constante de peticiones vencidas, al mantener en cada mes más de 190 peticiones sin responder.



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019²**.

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de abril de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de abril de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del **60%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento **MANEJO DE SISTEMA** con **40%**, y **OPORTUNIDAD** con **23%**, adicionalmente la Empresa presenta

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento".

193 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado de salida S-2022-102945 del 26 de abril, en el cual nos informan las acciones que han implementado con el fin de dar cierre a las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

- o Elaboración de informativo el 12 de abril de 2022, sobre entradas sin cierre en el aplicativo de correspondencia CORI.
- o La Dirección de Servicios Administrativos como área encargada del funcional de la Empresa, determino realizar reportes semanales a las áreas y zonas que tienen pendiente cierres en el aplicativo SDQS, tarea a cargo de la funcionaria Tania Abril, con el fin de tener un mejor seguimiento de lo que esta vencido o lo que está por vencer.
- o Solicitud a la Oficina Asesora Jurídica, de una mesa de trabajo para el cierre de las peticiones con más días de vencimiento, esto con el fin de realizar una reunión virtual con los funcionarios que tienen cierres pendientes de años anteriores y poderles explicar que deben hacer en esos casos.

Sin embargo, en estas acciones no se contemplan actividades dirigidas a mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas el cual sigue siendo bajo, así las cosas, comedidamente solicitamos completar el plan de mejoramiento, incluyendo acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas.

Una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la Empresa, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022

Respecto al informe del monitoreo realizado el 29 de marzo de 2022 al Punto de Atención Centro Nariño, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado de salida S-2022-105076 del 22 de abril, en el cual nos informan las acciones adelantadas, a las cuales haremos seguimiento en las visitas de monitoreos próximas a realizarse.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, Ibídem.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015."



Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO