



4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

ADRIANA CARVAJAL DE LA CRUZ

Directora de Apoyo Comercial

MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA

Directora de Servicios Administrativos

EMPRESA DE ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Correo electrónico: ireyes@acueducto.com.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 31 DE ENERO DE 2020.

Respetadas Doctoras:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas por la entidad a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

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 Indicador de Cumplimiento:

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

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

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.

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

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

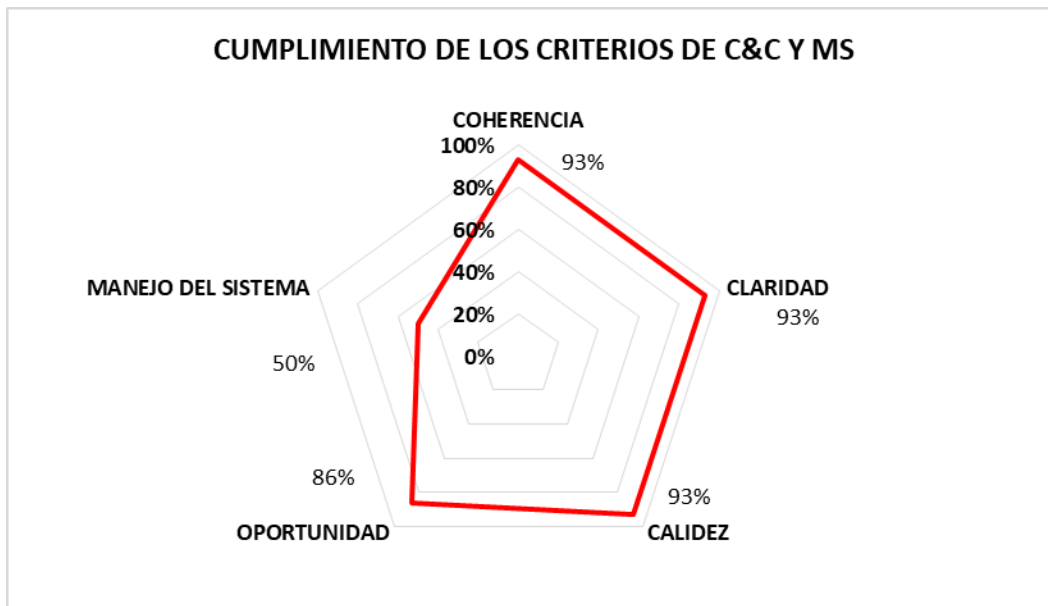
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.200** requerimientos cerrados en el mes de enero de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades, con una confiabilidad del 95%. Para este mes se realizó el análisis de **14** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá E.S.P.

Del total de requerimientos analizados, **2** es decir el **14%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **7 (50%)** fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
87	14	13	1	13	1	13	1	12	2	7
		93%	7%	93%	7%	93%	7%	86%	14%	50%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

Cra 8 No. 10 - 65
 Código postal 111711
 Tel: 381 3000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.
 SECRETARÍA GENERAL

Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
51872021	GERENCIA DE ZONA 2	La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
2666512020	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3474212020 3451072020 3007932020	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3437982020	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
2856212020	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Respecto al requerimiento **No. 51872021**, el oficio de respuesta va dirigido a nombre de un ciudadano que no es quien interpone la petición, no se considera coherente puesto que no se puede constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **7%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.
- Dentro de las respuestas analizadas, los requerimientos **No. 2666512020, 3474212020, 3451072020, 3007932020, 3437982020 y 2856212020**, fallan en el manejo del Sistema, puesto que la Entidad registró la petición y/o la respuesta extemporáneamente en el sistema, puesto que se debe subir al sistema la petición a más tardar el tercer día hábil siguiente a la fecha de radicado o recibo de la misma y las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue

socializada a las entidades mediante la Circular 007 de 2019 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En relación con la información presentada anteriormente, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 31 de enero de la Empresa de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. es del **50%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **50%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 26 del Decreto 425 de 2016, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

La Empresa de Acueducto, Agua y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. a 31 de enero de 2021, presenta **412** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **2** corresponden a la vigencia de 2014, **3** a la vigencia 2015, **7** a la vigencia 2016, **5** a la vigencia 2017, **4** a la vigencia 2018, **34** a la vigencia 2019 y **357** a la vigencia 2020. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21 ¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (Enero), el **75%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Servicio Administrativos y la Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.	412	100%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	247	59,95%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	62	15,05%
GERENCIA DE ZONA 2	19	4,61%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	17	4,13%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	14	3,40%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	11	2,67%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	8	1,94%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	5	1,21%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	5	1,21%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	4	0,97%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	4	0,97%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	3	0,73%

¹ Artículo 21: Funcionario sin competencia. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente"

EMPRESA DE ACUEDUCTO, AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.	412	100%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	3	0,73%
GERENCIA DE ZONA 5	3	0,73%
DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL	3	0,73%
SECRETARIA GENERAL	1	0,24%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	1	0,24%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	1	0,24%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	1	0,24%

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante el último año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, las **412** peticiones correspondientes a vigencias anteriores al **31** de enero acumulan entre **1** y hasta **1.460** días de vencimiento.

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, 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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*. Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de la entidad, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda de Bogotá Te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, al correo: sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones vencidas, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Cordialmente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

C.C. N/A

Anexo: Dieciocho (18) Folios

Proyectó: Marcela Patricia Martínez Portilla

Revisó: Claudia Ruiz Marín