



4221000

Bogotá D.C.,

Doctora

**CRISTINA ARANGO OLAYA**

Gerente General

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ E.S.P.**

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Correo electrónico: [notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co](mailto:notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co)

Ciudad

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO DE 2022.**

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, estas dos primeras con corte al 31 de enero de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

### **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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efectúa a

<sup>1</sup> **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.

**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.

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 enero 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 enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
30	20 (67%)	33%	33%

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	29	1	25	5	29	1	25	5	11	19
	97%	3%	83%	17%	97%	3%	83%	17%	37%	63%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
1038052021	DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
3673162021	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que emiten respuesta que no es de fondo a todo lo solicitado por el ciudadano.  El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el criterio manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
4206732021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	NO	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad, ni con el de manejo del sistema, ya que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento en el sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.  El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
3943162021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad, ni con el de manejo del sistema, ya que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento en el sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
4025352021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la respuesta no se anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.
3775942021	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el criterio de 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.
526572020	DIRECCIÓN INGENIERIA ESPECIALIZADA	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.  El requerimiento no cumple con el criterio de 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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
2781482021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.  El requerimiento no cumple con el criterio 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.
65652021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos 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.
1245552021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2063702021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2324412021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2368252021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2492362021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2676262021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2831112021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
3346532021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
3397642021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
3431452021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
3830962021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	

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:

La metodología de análisis utilizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio para realizar el reporte de las peticiones vencidas a partir del año 2022, incluye el número total de peticiones respecto de las cuales no se subió respuesta oportuna al Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha por parte de la Entidad, durante todo el periodo objeto de revisión y no solamente al corte del último mes como se venía realizando en la vigencia anterior.

El cambio de metodología tiene como propósito aumentar el espectro de análisis de la entidad y de esta manera entregar datos que den cuenta del total de la gestión realizada por la entidad durante el respectivo periodo, lo cual permitirá contar con información completa que pueda contribuir a la toma de decisiones frente al manejo de las peticiones.

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
463	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 8 2020: 33 2021: 414	Entre 1 y 1.707 días de vencimiento

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

Para el periodo objeto del análisis, el **44,28%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zona 4 y Gerencia Zona 5, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	113	24,41%
GERENCIA DE ZONA 5	92	19,87%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	60	12,96%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	33	7,13%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	30	6,48%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	28	6,05%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	22	4,75%
GERENCIA DE ZONA 2	21	4,54%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	11	2,38%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	7	1,51%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	7	1,51%
DIRECCIÓN INGENIERIA ESPECIALIZADA	6	1,30%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	5	1,08%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	5	1,08%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	5	1,08%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	5	1,08%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	5	1,08%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,43%
GERENCIA JURÍDICA	2	0,43%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	2	0,43%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,22%
DIRECCIÓN GESTION AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	1	0,22%

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

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<sup>2</sup>**.

### 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 enero de 2022:

#### ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - ENERO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de enero 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 **33%**, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **67%**.

En este sentido, el pasado 15 de febrero se llevó a cabo una mesa de trabajo con el equipo de la Dirección de Servicios Administrativos de la Empresa Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, donde se socializaron los resultados de la Entidad en cuanto al cumplimiento del índice de calidad a las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha por criterio de calidad, donde la Entidad obtuvo un porcentaje de índice de cumplimiento para la vigencia 2021 de **54%**. Por lo anterior, en esta mesa de trabajo se acordaron los siguientes compromisos por parte de la Entidad con el propósito de incrementar el índice de calidad a las respuestas en lo referente al criterio **MANEJO DEL SISTEMA**:

Oportunidad de mejora	Compromiso	Seguimiento a la fecha
1. Depuración de usuarios Bogotá Te Escucha	Remitir al área Funcional de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio el listado de usuarios activos/inactivos a depurar al interior del Sistema Bogotá Te Escucha.	En espera de remisión de listado de usuarios a depurar por parte de la Entidad.
2. Reestructuración de las dependencias de la entidad al interior del Sistema Bogotá Te Escucha	Remitir al área Funcional de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la nueva estructura de dependencias que estarán integradas	En espera de remisión de la nueva estructura por parte de la Entidad.

<sup>2</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

Escucha	dentro del Sistema Bogotá Te Escucha.	
3. Capacitaciones	Remitir al área funcional de la de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los funcionarios a capacitar en las fechas: 17 de febrero (para administradores), 7 de marzo (exclusiva para funcionarios de Acueducto) y 10 de marzo (general)	De la capacitación realizada el 17 de febrero dirigida a administradores, no figura asistencia de ningún funcionario de la Empresa Acueducto.  Referente a las capacitaciones del 7 y 10 de marzo, la Entidad no ha remitido listado de funcionarios a capacitar.

Fuente: Acta de reunión mesa de trabajo 15 de febrero de 2022

Ahora bien, teniendo en cuenta que para el mes de enero de 2022 la entidad sigue presentando un nivel bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, y dado que a la fecha no hemos recibido el plan de mejoramiento, comedidamente nos permitimos reiterar la solicitud de formulación y envío de este, incluyendo las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta.
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción.
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

Así las cosas, es pertinente precisar que una vez se formule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, 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.

## PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA ENERO DE 2022

Para el mes de enero de 2022, la entidad presenta **463** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha<sup>3</sup>, de acuerdo con el seguimiento realizado se evidencia que para el mes objeto de análisis se continua con un alto número de peticiones venci-

<sup>3</sup> 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."

das. En este sentido, nos permitimos reiterar, de acuerdo con la mesa de trabajo adelantada el pasado 15 de febrero de 2022, se incluya en el plan de mejoramiento que formule la entidad, las acciones correctivas encaminadas al cierre efectivo de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, tanto las que ya se encuentran vencidas de las vigencias anteriores (2014, 2015, 2016 , 2018, 2019, 2020, 2021) y 2022, así como acciones preventivas para las peticiones que actualmente están dentro de los términos legales, con el fin de dar respuesta en oportunidad y no dejar vencer más peticiones en el Sistema.

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 permitan 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: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO