

4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

CRISTINA ARANGO OLAYA

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB

Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 FEBRERO 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, 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 sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **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.

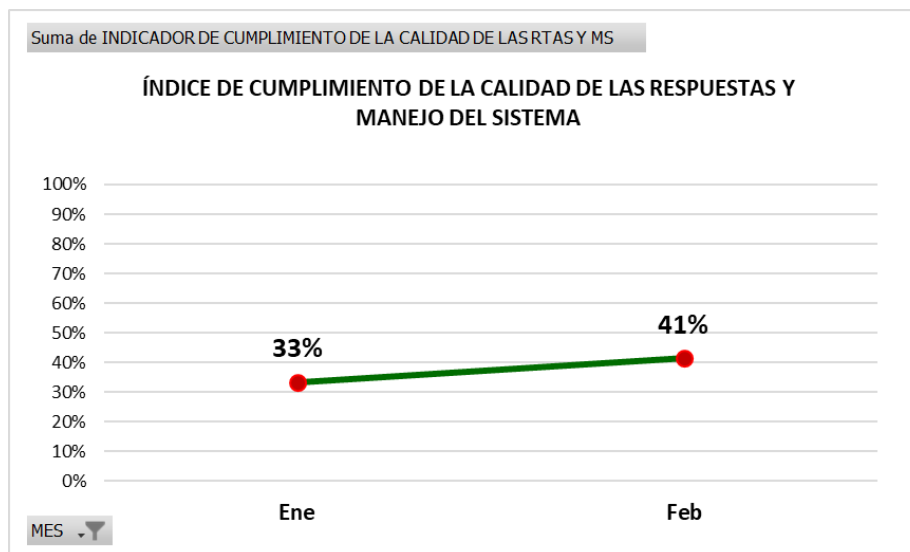
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

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 febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **29** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
29	17 (59%)	41%	37%

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
29	28	1	28	1	28	1	19	10	12	17
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	66%	34%	41%	59%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
2847202020	DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que corresponde a una comunicación entre entidades y estas no se deben registrar en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo 731 de 2018. Adicionalmente la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente y la publicación de la misma 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.
13482020	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. Y 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.
166182021							
256462020							
716912021							
1398322019							
1506312019							
2820922021							
3020892021							
3368962020							
255602020	DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	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.
3010222019							
3294702021							
2838312021	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.
2921492021							
3317052021							
3535562021							

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 febrero de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
430	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 8 2020: 33 2021: 366 2022: 15	Entre 1 y 1.727 días de vencimiento

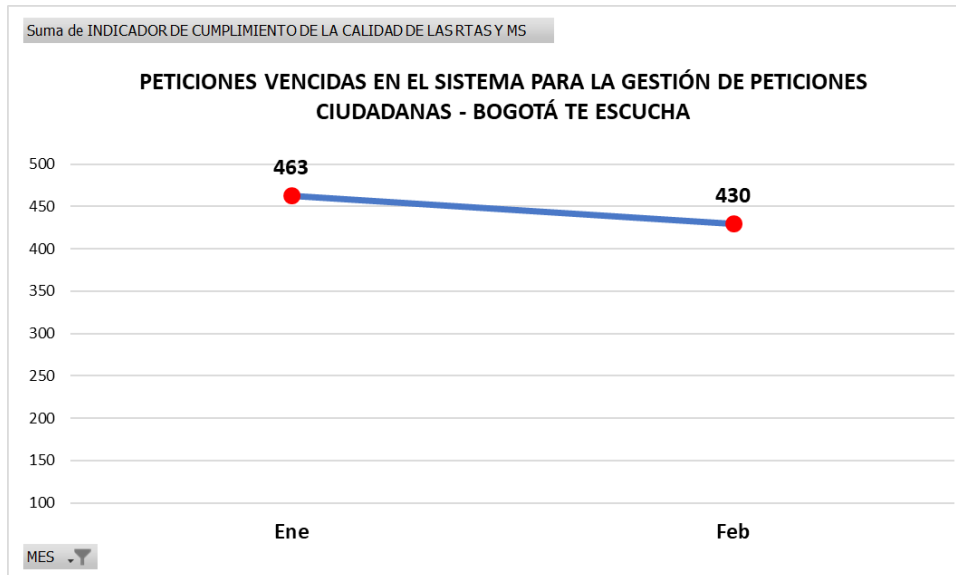
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **46,74%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zona 4 y en la Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zona 1, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	138	32,09%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	63	14,65%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 4	38	8,84%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	26	6,05%
GERENCIA DE ZONA 5	26	6,05%
GERENCIA DE ZONA 2	24	5,58%
DIRECCION ABASTECIMIENTO	21	4,88%
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	19	4,42%
DIVISION JURIDICA PREDIAL	11	2,56%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	11	2,56%
DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO	7	1,63%
DIRECCION APOYO COMERCIAL	6	1,40%
DIRECCION DE TESORERIA	5	1,16%
DIRECCION INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	5	1,16%
DIRECCION RED TRONCAL ALCANTARILLADO	4	0,93%
DIRECCION GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	4	0,93%
DIRECCION REPRESENTACION LEGAL Y ACTUACION ADMINISTRATIVA	4	0,93%
DIRECCION COMERCIAL ZONA 5	3	0,70%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 1	3	0,70%
GERENCIA JURIDICA	3	0,70%
DIRECCION INGENIERIA ESPECIALIZADA	2	0,47%
SECRETARIA GENERAL	2	0,47%
DIRECCION APOYO TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	2	0,47%
DIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	2	0,47%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 5	1	0,23%

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 bimestre del año (enero y febrero), se evidencia una tendencia constante de peticiones vencidas, al mantener en cada mes más de 400 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 35 de la Ley 734 de 2002**².

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:

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de febrero 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 **41%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD y MANEJO DE SISTEMA** con **34%** y **59%**, respectivamente, adicionalmente la Empresa presenta **430** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

² **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”.

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 observan-

Aunque 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 y las peticiones vencidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, tanto para la vigencia 2021 como para enero del 2022, los compromisos adquiridos por la Empresa no se han cumplido en cuanto al envío de la siguiente información a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

1. Remisión del listado de usuarios activos/inactivos para ser depurados en el Sistema
2. Información con la nueva estructura de dependencias para ser integradas en el Aplicativo Bogotá Te Escucha.
3. Plan de mejoramiento a elaborar por la Entidad con el fin de mejorar el índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y cerrar las peticiones vencidas.

De conformidad con lo anterior, solicitamos el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la reunión.

Así las cosas, teniendo en cuenta que para el mes de febrero de 2022 la entidad sigue presentando un nivel muy bajo de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y peticiones vencidas, de las vigencias 2014, 2015, 2016, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, comedidamente reiteramos la solicitud de formulación y envío del plan de mejoramiento, el cual debe incluir acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas y el cierre de las peticiones vencidas, el plazo para la realización de las acciones propuestas no podrá ser superior a seis (6) meses y debe 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.

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.

cia 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 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 DISTRIAL 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