

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 Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Correo electrónico: notificacionesycomunicaciones@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 JULIO DE 2021.

Respetadas Doctoras:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, en cumplimiento del Procedimiento de Seguimiento y Medición de Servicio a la Ciudadanía, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

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

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.

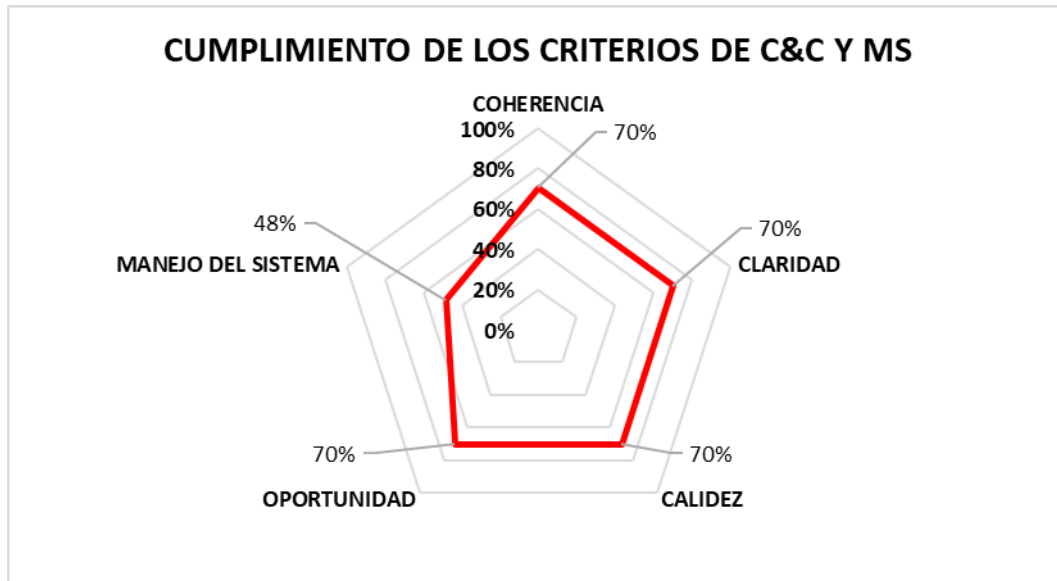
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.842** requerimientos cerrados en el mes de julio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **27** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.

Del total de respuestas analizadas, **14 (52%)** presentan observaciones, por lo tanto, 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 julio de 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. es del **48%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **46%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **14** respuestas que presentan observaciones, **8** es decir el **30%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **14 (52%)** respuestas 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 de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total Incumplimiento C&C	Total Incumplimiento MS
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
27	19	8	19	8	19	8	19	8	8	14
	70%	30%	70%	30%	70%	30%	70%	30%	30%	52%



Fuente: Análisis de Calidad, calidez y oportunidad de respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadana

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
790262019	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3517902020	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
430492019	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3513252020	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
175732017	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
3416362020	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1831392021	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1796382021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	No cumple	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	No cumple	No cumple	Petición anónima o sin información de contacto que no se publica en cartelera por esto no cumple en nada Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1773302021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
497032021	DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1194172021	GERENCIA DE ZONA 2	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1265092021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
76992021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	SI	SI	SI	SI	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1530242021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	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 dependencia 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.

- Los requerimientos Nros. **790262019**, **3517902020**, **430492019**, **3513252020**, **175732017**, **3416362020** y **1831392021** no cumplen 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, por tanto, se recomienda que antes de efectuar el cierre definitivo en el sistema se realice la verificación en aras de brindarle al ciudadano una solución efectiva y confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Según el análisis realizado se evidencia que el requerimiento No. **1796382021**, no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, puesto que es una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta, al respecto la norma establece que, cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Como se desconoce los datos de identificación, es necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece lo siguiente: "Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se

dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”.

A su vez, el requerimiento no cumple con los criterios de claridad y manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utilizan el evento del sistema “Solicitud por Ampliación”, sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede realizar la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.

- En relación con los requerimientos Nros. **1773302021**, **497032021**, **1194172021**, **1265092021**, **76992021** y **1530242021**, registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema 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 reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio 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 y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. al 31 de julio de 2021, presentan **277** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencian **2** pendientes de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **2** corresponden a la vigencia de 2014, **2** corresponden a la vigencia de 2015, **4** corresponden a la vigencia de 2016, **1** corresponde a la vigencia de 2017, **3** corresponden a la vigencia de 2018, **16** corresponden a la vigencia de 2019, **71** corresponden a la vigencia de 2020 y **178** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21¹ de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (julio), el **58,42%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Servicios Administrativos y la Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zona 1, como se relaciona en el siguiente cuadro:

¹ 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 remitido 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 Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	103	36,92%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	60	21,51%
GERENCIA DE ZONA 5	23	8,24%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	15	5,38%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	12	4,30%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	10	3,58%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	10	3,58%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	9	3,23%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	8	2,87%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	7	2,51%
DIRECCIÓN GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	4	1,43%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	4	1,43%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,72%
GERENCIA DE ZONA 2	2	0,72%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	2	0,72%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	2	0,72%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	1	0,36%
GERENCIA CORPORATIVO AMBIENTAL	1	0,36%
GERENCIA JURIDICA	1	0,36%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	1	0,36%
DIVISIÓN ATENCION AL CLIENTE ZONA 5	1	0,36%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,36%

Nota: Dos (2) peticiones están pendientes en más de una dependencia

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **99** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 31 de julio acumulan entre **110** y hasta **1.582** días de vencimiento y de las **178** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **111** 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 cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

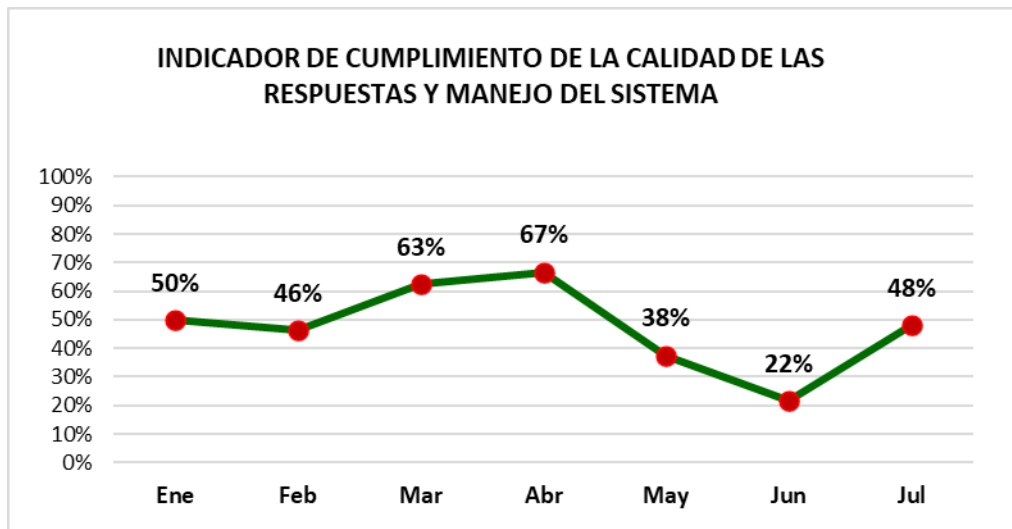
Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la

Alcaldía Mayor, al correo: soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

3. Seguimiento al Indicador Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, en lo corrido del año ha realizado dos mesas de trabajo con la Entidad, la primera se llevó a cabo en el primer trimestre en la cual se brindó capacitación sobre los criterios que se evalúan en el análisis de calidad y oportunidad de las respuestas y se realizó seguimiento a las peticiones pendientes de cierre de la vigencia 2020 y de los primeros meses de 2021, en la segunda mesa realizada en el segundo trimestre se realizó seguimiento a las observaciones encontradas en las evaluaciones mensuales y a las peticiones pendientes de cierre presentadas por la Entidad.

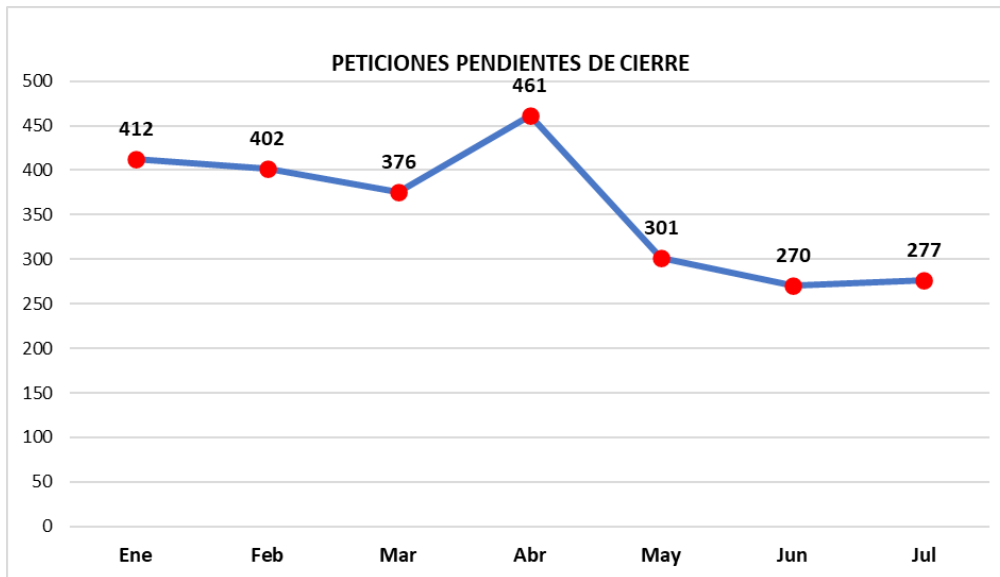
A continuación, se muestra el comportamiento mensual del indicador de cumplimiento de la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en lo corrido de 2021 que ha presentado la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. en el cual se evidencia que en el mes de junio se obtuvo (**22%**) el porcentaje de cumplimiento más bajo y en abril (**67%**) el porcentaje más alto.



Fuente: Informes mensuales de calidad y oportunidad de las respuestas.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presentado la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P., en el Sistema Distrital para la Gestión

de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a julio), se evidencia una tendencia decreciente con una disminución de enero a la fecha de **32,7%** de peticiones pendientes de cierre.



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

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

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO