



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 30 DE JUNIO 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, viene desarrollando un protocolo para 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 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 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.

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.

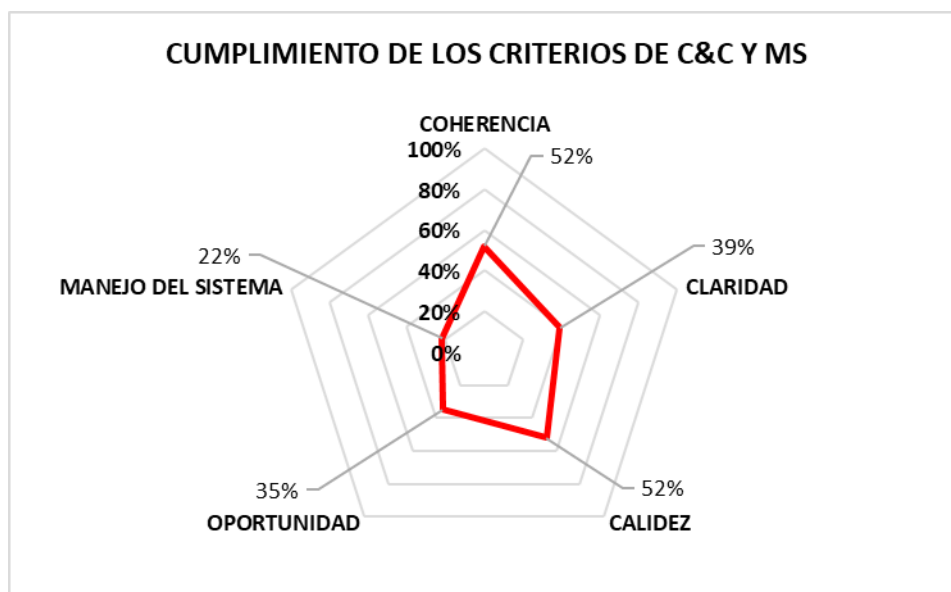
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.

Del total de respuestas analizadas, **18 (78%)** 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 30 de junio de 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. es del **22%** 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 **18** respuestas que presentan observaciones, **17** es decir el **74%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **18 (78%)** 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.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
375	23	12	11	9	14	12	11	8	15	18
		52%	48%	39%	61%	52%	48%	35%	65%	78%



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1753772021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	Adjunta documento errado en la respuesta definitiva	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
1633072021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1483242021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1637362021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1221362021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS 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
1631082021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1215402021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1344822021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1505252021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1289362021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1556252021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple	Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta
1530192021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
1774872021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación"
900552021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales Solicitan ampliación fuera de los términos legales	Aunque se solicita la ampliación mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "solicitud de ampliación" Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
1379992021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1406492021	DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
444472021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1491152021	DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	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.

- El requerimiento No. **1753772021** no cumple con los criterios de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan una respuesta que no corresponde a la petición ciudadana, por lo tanto, se recomienda que antes de anexar la solución definitiva en el sistema, se verifique que la misma sea la correcta, lo anterior en aras de brindarle al ciudadano confiabilidad en la información publicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Los requerimientos Nros. **1633072021**, **1483242021**, **1637362021**, **1221362021**, **1631082021**, **1215402021**, **1344822021**, **1505252021**, **1289362021** y **1556252021** 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 a los requerimientos Nros. **1530192021**, **1774872021** y **900552021** se considera que la respuesta emitida no cumple con el criterio de claridad, puesto que se da cierre por respuesta definitiva solicitando datos adicionales para atender dicha petición. Se reco-

mienda que, en el caso de no contar con información suficiente para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **17%** 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.
- De acuerdo con la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el requerimiento No. **900552021** no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue dada fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, el cual establece que dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al radicado de la petición.
- La respuesta a los requerimientos Nros. **1530192021**, **1774872021** y **900552021** no cumplen con el 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. **900552021**, **1379992021**, **1406492021**, **444472021** y **1491152021**, 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 30 de junio de 2021, presentan **270** peticiones pendientes de cierre, dentro de las cuales se evidencia **1** pendiente de trámite en más de una dependencia, del total de peticiones pendientes de cierre **2** corresponden a la vigencia de 2014, **3** corresponden a la vigencia de 2015, **6** corresponden a la vigencia de 2016, **4** corresponden a la vigencia de 2017, **4** corresponden a la vigencia de 2018, **23** corresponden a la vigencia de 2019, **79** corresponden a la vigencia de 2020 y **149** 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 (junio), el **59,41%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Servicios Administrativos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.	270	100%
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	161	59,41%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	27	9,96%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	13	4,80%
DIVISION JURIDICA PREDIAL	10	3,69%
GERENCIA DE ZONA 5	10	3,69%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	8	2,95%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	8	2,95%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 3	7	2,58%
DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO	6	2,21%
DIRECCION INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	4	1,48%
DIRECCION GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	4	1,48%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 4	2	0,74%
DIRECCION APOYO COMERCIAL	2	0,74%
GERENCIA DE ZONA 2	2	0,74%
DIRECCION RED TRONCAL ALCANTARILLADO	2	0,74%
DIRECCION APOYO TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,37%
GERENCIA JURIDICA	1	0,37%
SECRETARIA GENERAL	1	0,37%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 1	1	0,37%
DIRECCION SANEAMIENTO AMBIENTAL	1	0,37%

Nota: Una (1) petición está pendiente 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 **121** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 30 de junio acumulan entre **90** y hasta **1.562** días de vencimiento y de las **149** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **91** 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*

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 remitisorio 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”



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".

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