



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: sangelg@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 MARZO DE 2021.

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.

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

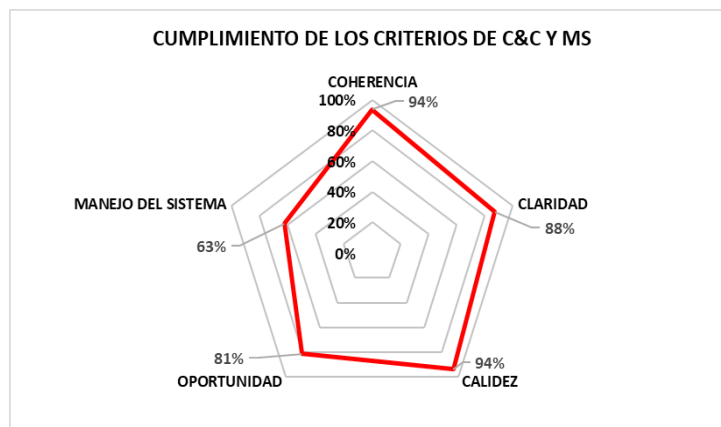
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 **1.430** requerimientos cerrados en el mes de marzo de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **16** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.

Del total de requerimientos analizados, **4** es decir el **25%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez, **6 (38%)** 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 | |
| 505 | 16 | 15 | 1 | 14 | 2 | 15 | 1 | 13 | 3 | 6 |
| | | 94% | 6% | 88% | 13% | 94% | 6% | 81% | 19% | 38% |



Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

| Petición | Dependencia | Coherencia | Claridad | Calidez | Oportunidad | Manejo del Sistema |
|------------|---------------------------------------|------------|--|-----------|---|--|
| 3601222020 | DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS | No cumple | No cumple | No cumple | No cumple | Realizan cierre definitivo sin anexar la respuesta |
| 103092021 | DIRECCIÓN DE SERVICIO 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" Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 3634932020 | DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL | SI | SI | SI | Responden fuera de los términos legales | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 3602512020 | GERENCIA DE ZONA 2 | SI | SI | SI | Responden fuera de los términos legales | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 3292262020 | DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS | SI | SI | SI | SI | Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente |
| 3630452020 | GERENCIA DE 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 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.

- En relación con el requerimiento No. **3601222020** 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, 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 al requerimiento No. **103092021** 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 recomienda que, en el caso de no contar con los suficientes datos para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de solicitar ampliación de información. Por otra parte, la respuesta al requerimiento no cumple con el manejo del sistema toda vez que solicitan ampliación de información, pero no utili-

zan 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.

- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **13%** 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.
- En relación con los requerimientos Nros. **103092021, 3634932020, 3602512020, 3292262020 y 3630452020** 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 socializada 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.

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 marzo de 2021 de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. es del **63%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **53%**, de acuerdo con el 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 y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P. al 31 de marzo de 2021, presenta **376** peticiones pendientes de cierre, de las cuales **2** corresponden a la vigencia 2014, **3** a la vigencia 2015, **6** a la vigencia 2016, **4** a la vigencia 2017, **4** a la vigencia 2018, **28** a la vigencia 2019, **181** a la vigencia 2020 y **148** a la vigencia 2021. 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.

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”

Para el periodo objeto del análisis (marzo de 2021), el **62,77%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección de Acueducto y Alcantarillado Zona 1 y la Dirección de Servicios Administrativos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

| EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P. | 376 | 100% |
|---|------------|-------------|
| DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1 | 128 | 34,04% |
| DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS | 108 | 28,72% |
| DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3 | 37 | 9,84% |
| DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL | 16 | 4,26% |
| DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3 | 14 | 3,72% |
| DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4 | 12 | 3,19% |
| DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO | 11 | 2,93% |
| GERENCIA DE ZONA 2 | 10 | 2,66% |
| GERENCIA DE ZONA 5 | 10 | 2,66% |
| GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE | 7 | 1,86% |
| DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO | 5 | 1,33% |
| DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO | 5 | 1,33% |
| DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS | 3 | 0,80% |
| DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL | 2 | 0,53% |
| DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4 | 2 | 0,53% |
| GERENCIA JURÍDICA | 1 | 0,27% |
| GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE | 1 | 0,27% |
| DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1 | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5 | 1 | 0,27% |

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante el último año la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **228** peticiones que corresponden a vigencias anteriores, las cuales al 31 de marzo acumulan entre **28** y hasta **1502** días de vencimiento y de las **148** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **35** 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 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 aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE
DIRECTOR DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA -
oaalvarado@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS

Revisó: Merlin Angelyne Castro González-CLAUDIA RUIZ MARIN-

Aprobó: DORIAN DE JESUS COQUIES MAESTRE