



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**CRISTINA ARANGO OLAYA**

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAABDirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA. CORRESPONDIENTE AL MES DE MARZO DE 2022

Referenciado:

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, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y la cuarta al seguimiento al plan de mejora presentado por la entidad al monitoreo que le fueron realizados en el 2022

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 través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema

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.

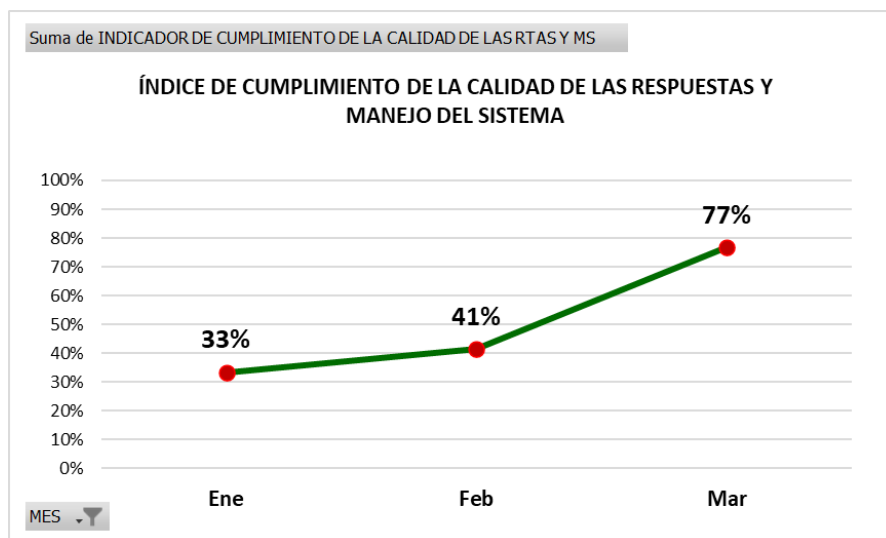
CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo 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	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
30	7 (23%)	77%	51%

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
30	30	0	26	4	30	0	27	3	23	7
	100%	0%	87%	13%	100%	0%	90%	10%	77%	23%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

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
390412022	DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4						Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede responder la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
3804282021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	NO	SI	NO	NO	No cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. No cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de las respuestas 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
51722022	DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede responder la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición
443362022	GERENCIA DE ZONA 5	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos. 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
2348382021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	NO	NO	No cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. No cumple 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
441912022 435472022	DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos fallan en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener en cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser subidos al sistema.

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 marzo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
217	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 5 2020: 23 2021: 119 2022: 62	Entre 1 y 1.749 días de vencimiento

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

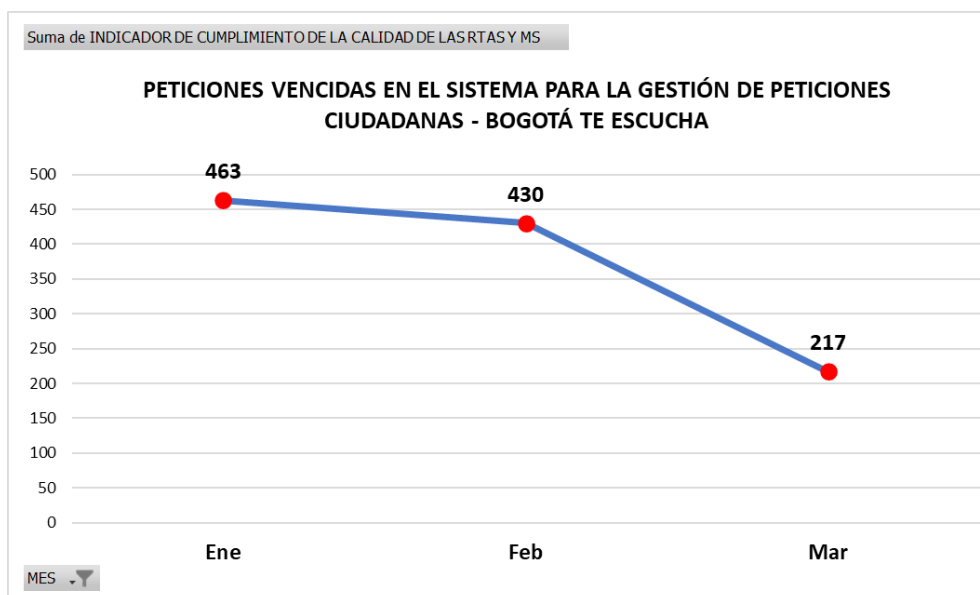
Para el periodo objeto del análisis, el **66,36%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Gerencia de Zona 2 y Gerencia de Zona 5, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	34	15,67%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	31	14,29%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	28	12,90%
GERENCIA DE ZONA 2	27	12,44%
GERENCIA DE ZONA 5	24	11,06%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	10	4,61%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	9	4,15%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	7	3,23%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	6	2,76%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	6	2,76%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	5	2,30%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	5	2,30%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	4	1,84%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	4	1,84%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	4	1,84%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	3	1,38%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	3	1,38%
GERENCIA JURÍDICA	3	1,38%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN REPRESENTACIÓN LEGAL Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	1	0,46%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	1	0,46%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	1	0,46%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5	1	0,46%

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 trimestre del año (enero - marzo), 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 39 de la Ley 1952 de 2019**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 marzo de 2022:

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de marzo 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 **77%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento **MANEJO DE SISTEMA** con **23%**, **CLARIDAD** con **13%** y **OPORTUNIDAD** con **10%**, adicionalmente la Empresa presenta **217** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

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, donde se socializaron los resultados de la Entidad en cuanto al cumplimiento del índice de calidad a las respuestas emitidas y las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, 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 elaborado por la Entidad, con el fin de mejorar el índice de cumplimiento de la calidad de las respuestas y cerrar las peticiones vencidas.

Al respecto, recibimos el oficio remitido por ustedes con radicado de salida S-2022-067739, en el cual nos informan algunas acciones que han implementado con el fin de dar cierre a las peticiones que se encuentra vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:

- o Elaboración de un informativo el día primero (01) de marzo de 2022, sobre entradas sin cierre en el aplicativo de correspondencia CORI.
- o Desarrollo en cori para que las E (entradas) identifiquen las S (salidas) y así en tiempo real poder evidenciar que las entradas ya tengan su respectiva salida

Sin embargo, aunque se ha disminuido el número de peticiones vencidas, la Empresa aún tiene peticiones sin responder en el Sistema, correspondientes a las vigencias 2014, 2015, 2016, 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, además no se contemplan actividades dirigidas a mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas el cual sigue siendo bajo, así las cosas, 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:

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 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."

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 Empresa, 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.

4. Seguimiento a los Planes de Mejoramiento a las visitas de monitoreo realizadas durante la vigencia 2022

El 29 de marzo de 2022 realizamos visita de monitoreo al Punto de Atención Centro Nariño, informe que remitimos mediante oficio de salida 2-2022-10554 del 31 de marzo y recibido por ustedes con el radicado E-2022-024575, con el fin de que sean acogidas las observaciones presentadas solicitamos la formulación y envío del plan de mejoramiento, incluida fecha de compromiso.

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 permita 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 BOGOTÁ 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