



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 MAYO 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, la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

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

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.

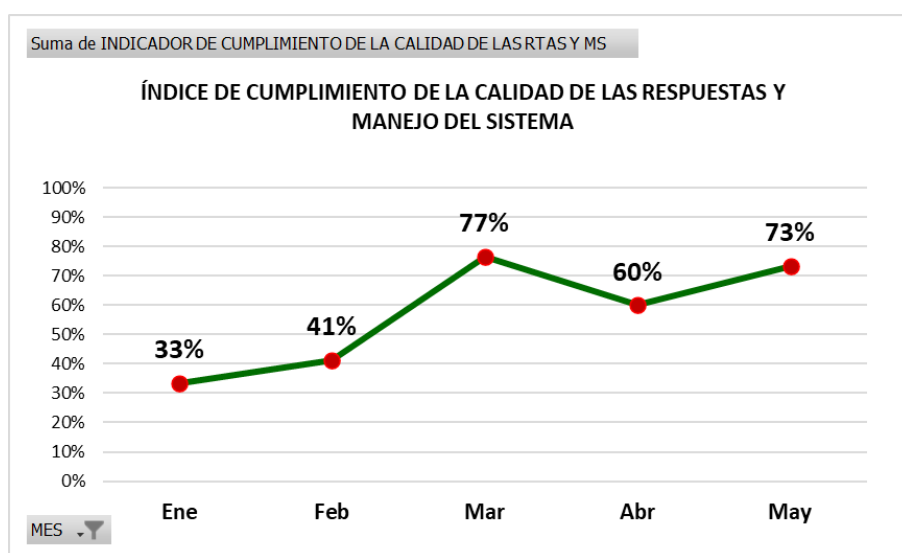
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo 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	8 (27%)	73%	57%

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	30	0	30	0	28	2	22	8
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	93%	7%	73%	27%

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
702612022	DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, 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.
2800792020	DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Adicionalmente, 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.
1263432022	DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
533692022							
1261492022							
949752022	DIRECCION DE TESORERIA	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
371482022	DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
3754272021	DIRECCION RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.

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 mayo de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
224	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 5 2020: 11 2021: 58 2022: 142	Entre 1 y 1.805 días de vencimiento

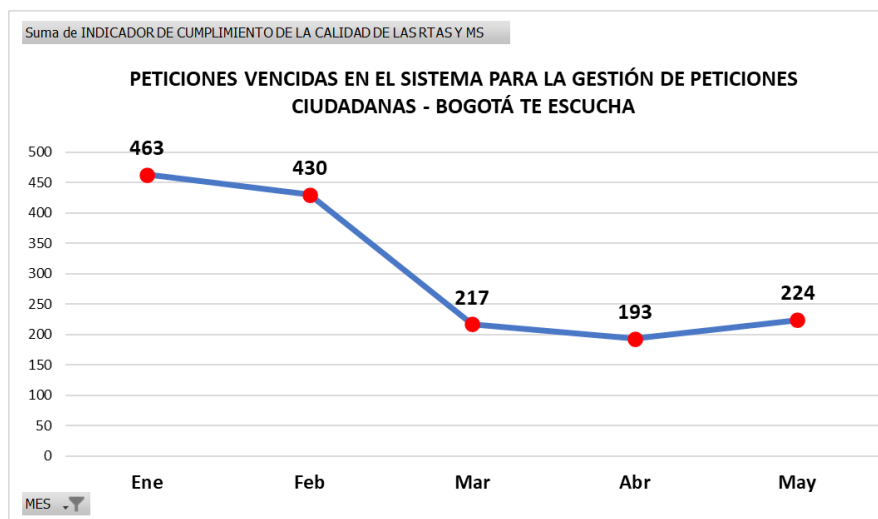
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **79,46%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Gerencia de Zona 2, Gerencia Corporativa de Sistema Maestro, Gerencia de Zona 5, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	54	24,11%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	52	23,21%
GERENCIA DE ZONA 2	38	16,96%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	18	8,04%
GERENCIA DE ZONA 5	16	7,14%
DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO	8	3,57%
DIRECCION RED TRONCAL ALCANTARILLADO	7	3,13%
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	5	2,23%
DIVISION JURIDICA PREDIAL	5	2,23%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	4	1,79%
DIRECCION APOYO TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	3	1,34%
DIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3	1,34%
GERENCIA JURIDICA	3	1,34%
DIRECCION DE TESORERIA	2	0,89%
DIRECCION GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	2	0,89%
DIRECCION APOYO COMERCIAL	1	0,45%
DIRECCION COMERCIAL ZONA 5	1	0,45%
DIRECCION INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	1	0,45%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 1	1	0,45%

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 mes de mayo se evidencia un incremento del 16,1% en el número de peticiones vencidas respecto al mes anterior.



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 mayo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de mayo 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 **73%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento **MANEJO DE SISTEMA** con **27%**, y **OPORTUNIDAD** con **7%**, adicionalmente la Empresa presenta **224** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

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”.

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

Aunque en abril recibimos el plan de mejoramiento diseñado por la Empresa frente a las peticiones sin respuesta en el Sistema, este no incluía acciones dirigidas a mejorar el nivel de cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas mismo que sigue siendo bajo en la evaluación de mayo, en la cual también se evidencia un incremento del 16% de peticiones vencidas, al respecto recibimos el oficio 1-2022-18142 del 16 de junio con las siguientes actividades implementadas:

No.	Actividades	Fecha de Inicio	Fecha Terminación	Responsables
1	Realizar reuniones entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, el funcional y los usuarios del SDQS de la EAAB para fortalecer el conocimiento de los requisitos aplicables a la atención de los requerimientos registrados en la plataforma Bogotá Te Escucha	14-06-2022	13-06-2023	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia Gestión Humana• Gerencia Corporativa Servicio al Cliente• Gerencia Sistema Maestro• Gerencia Jurídica• Gerencia Tecnología
2	Revisar y dar respuesta los reportes de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; remitidos a través del memorando enviado por la Dirección de Servicio Administrativos.	14-06-2022	13-06-2023	<ul style="list-style-type: none">• Gerencia Gestión Humana• Gerencia Corporativa Servicio al Cliente• Gerencia Sistema Maestro• Gerencia Jurídica• Gerencia Tecnología

Sin embargo, puesto que la Entidad mantiene peticiones vencidas correspondientes a las vigenias 2014, 2015, 2016, 2018, 2019, 2020, 2021, comedidamente solicitamos incluir acciones concretas para el cierre de estas peticiones.

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:

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."



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-19082** Anexos: 0

Fecha: **23/06/2022 04:18:54 PM**

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MARÍA NOHEMY PERDOMO RAMÍREZ -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB - MYRIAM BEATRIZ DE LA ESPRIELLA. -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 03eb51d1-2c9d-41f8-8521-7148d9472c62

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL