

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 NOVIEMBRE DE 2021.

Respetadas Doctoras:

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, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

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 vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

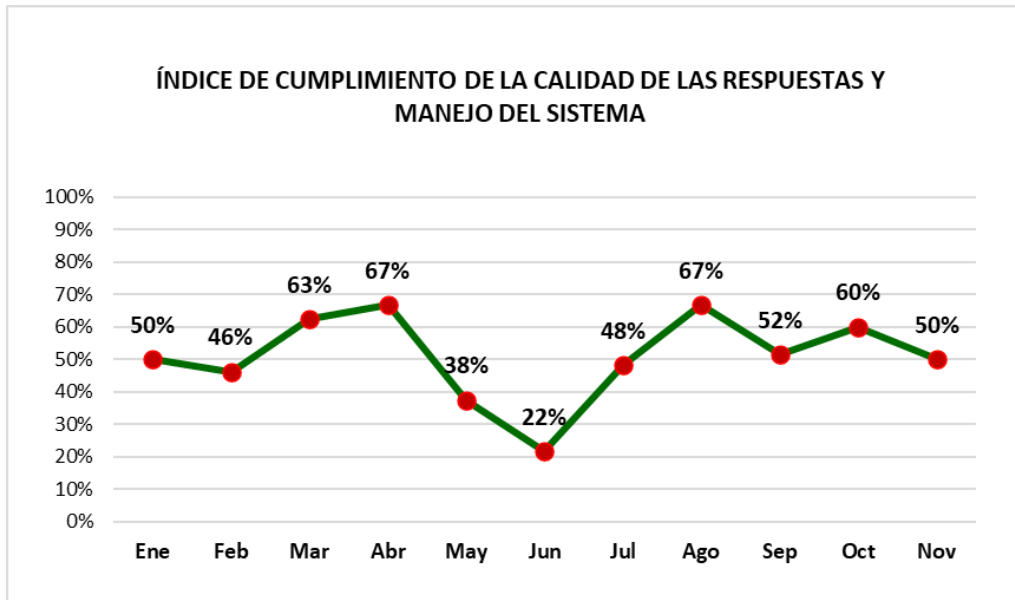
1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **20** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento Noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	10 (50%)	50%	51%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

² **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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
20	20	0	20	0	20	0	18	2	10	10
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	90%	10%	50%	50%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2317022021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
1986582021	DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos 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.
1975872021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos 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.
1290742020	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	SI	NO	
2038032021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
3663282021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 3	SI	SI	SI	SI	NO	
2367832021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
1856252021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
1700342021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
2808142020	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	SI	SI	SI	SI	NO	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

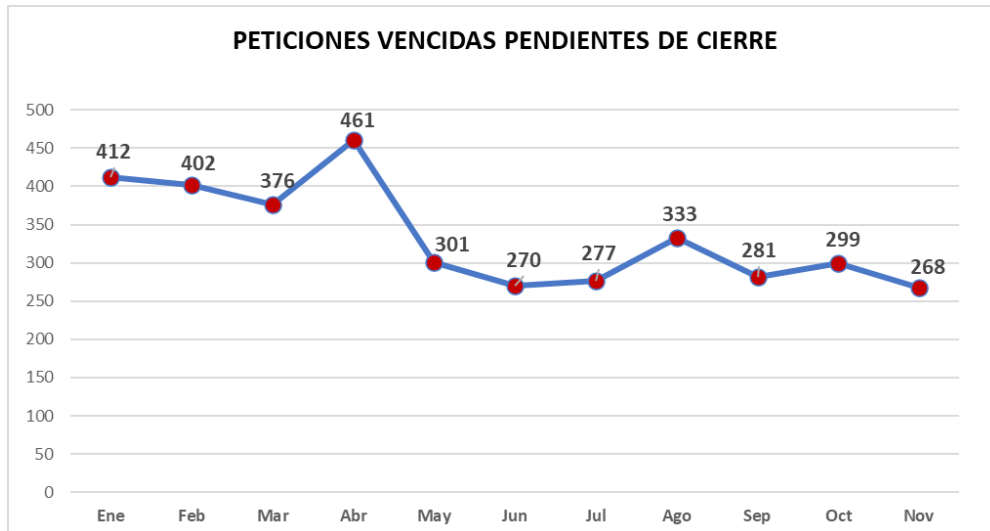
2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
268	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 9 2020: 43	Entre 193 y 1665 días de vencimiento
		2021: 208	Entre 1 y 194 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **36,94%** de las peticiones vencidas se concentran en la Gerencia de Zona 5 y Dirección de Servicios Administrativos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
GERENCIA DE ZONA 5	70	26,12%
DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	29	10,82%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	28	10,45%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	27	10,07%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	22	8,21%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	18	6,72%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	15	5,60%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	12	4,48%
GERENCIA DE ZONA 2	12	4,48%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	8	2,99%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	8	2,99%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	6	2,24%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	4	1,49%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	2	0,75%
GERENCIA JURÍDICA	2	0,75%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	2	0,75%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,37%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,37%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,37%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia decreciente respecto al mes inmediatamente anterior del **10,4%**.



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

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**³.

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

CALIDAD Y CALIDEZ

Puesto que la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no ha alcanzado el 100%, es importante tener presente que la calidad a las respuestas emitidas será un aspecto central para tratar en la mesa de trabajo que se realizará en el mes de enero de 2022, por lo que comedidamente solicitamos formular el respectivo plan de mejoramiento para que este sea socializado en dicho espacio por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.. Lo anterior, con el objetivo de que se reciba retroalimentación en la mesa de trabajo por parte del Equipo de Seguimiento y Medición de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con base en la evaluación

³ **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

de los criterios de calidad, así mismo la construcción conjunta de propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios prestados a la ciudadanía en la entidad.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

En este aspecto, agradecemos el esfuerzo realizado por la entidad en cuanto al cierre de algunas peticiones vencidas de vigencias anteriores, así: de la vigencia 2019; una (1), de la vigencia 2020; diecisiete (17). Sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

Ahora bien, dado que la funcionaria Nathali Torres, confirmó cita presencial para el próximo jueves 13 de enero en la franja horaria de 10:00 a.m. a 11:30 a.m. en las instalaciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P con el objetivo de realizar la mesa de trabajo para concertar acciones que permitan dar cierre efectivo a las peticiones pendientes de cierre vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, así como plantear acciones que contribuyan al mejoramiento de la calidad en las respuestas emitidas por parte de la entidad.

Sea esta la oportunidad para reiterarles que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos encontramos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA E.S.P. - EAAB - GLORIA PIEDAD ROA CARRERO -
notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-40036** Anexos: **0**

Fecha: **22/12/2021 06:47:14 PM**

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 6964ef3b-977e-4d2f-9538-eff1e8afb811

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL