



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](mailto: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 31 DE OCTUBRE 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 2018<sup>1</sup>.

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:

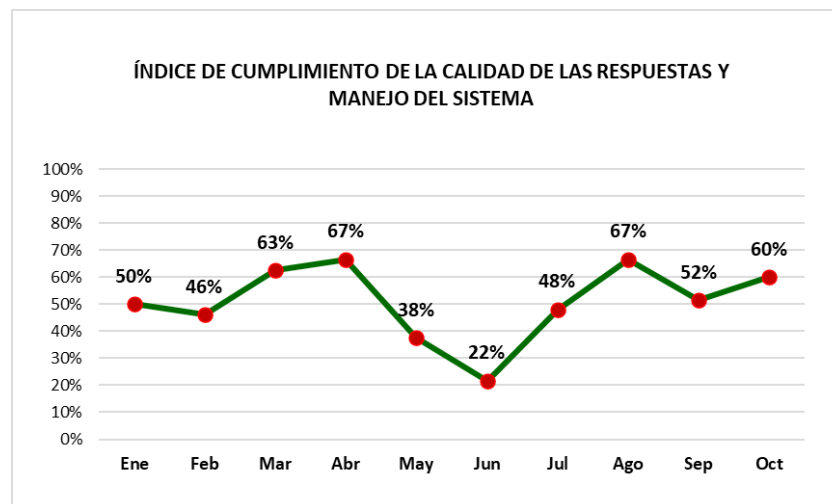
<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la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

**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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de octubre 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 OCTUBRE	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
20	8 (40%)	60%	51%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

<sup>2</sup> **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.

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
20	17	3	18	2	18	2	15	5	13	7
	85%	15%	90%	10%	90%	10%	75%	25%	65%	35%

### 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
2488152021	GERENCIA DE ZONA 2	NO	SI	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de coherencia puesto que la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición, lo que impide constatar que sea realmente la respuesta a dicha petición.
2537502021	DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento 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.
3307602020	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento 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.
1302752020	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	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.
1407212021	DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	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.
2711622021	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	SI	SI	NO	NO	
2668902021	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento 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.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3101612021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

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 Dis-trital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

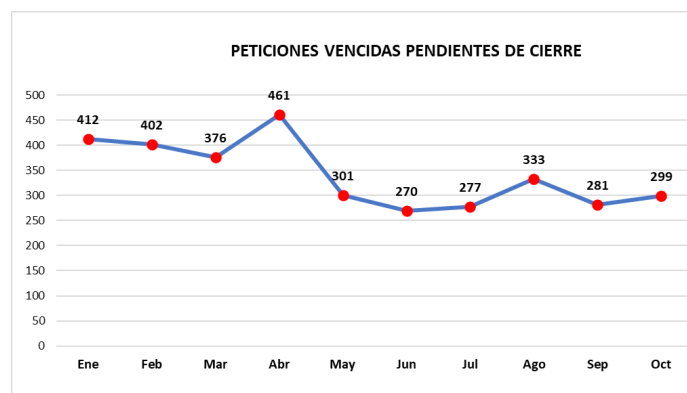
No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
299	0	2014: 2 2015: 1 2016: 4 2018: 1 2019: 10 2020: 60	Entre 173 y 1645 días de vencimiento
		2021: 221	Entre 1 y 174 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **48,49%** de las peticiones vencidas se concentran en Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1 y Gerencia de Zona 5, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	88	29,43%
GERENCIA DE ZONA 5	57	19,06%
DIRECCION DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	45	15,05%
DIRECCION ABASTECIMIENTO	23	7,69%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	16	5,35%
DIRECCION ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	14	4,68%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	13	4,35%
GERENCIA DE ZONA 2	8	2,68%
DIVISION JURIDICA PREDIAL	7	2,34%
DIRECCION GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	7	2,34%
DIRECCION INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	7	2,34%
DIRECCION RED MATRIZ ACUEDUCTO	5	1,67%
DIVISION ATENCION AL CLIENTE ZONA 4	3	1,00%

GERENCIA JURIDICA	2	0,67%
SECRETARIA GENERAL	1	0,33%
DIRECCION COMERCIAL ZONA 5	1	0,33%
DIRECCION APOYO TECNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,33%
DIRECCION APOYO COMERCIAL	1	0,33%

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 octubre), se evidencia una tendencia creciente respecto al mes inmediatamente anterior del **6,4%**.



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<sup>3</sup>**.

### 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%, nos permitimos elevar nuevamente la solicitud de remisión del plan de mejoramiento enfocado al mejoramiento del índice de calidad y calidez a las respuestas emitidas, incluida fecha de compromiso, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

<sup>3</sup> **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”.



## 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 2015; una (1), de la vigencia 2018; dos (2), de la vigencia 2019; cuatro (4), de la vigencia 2020; siete (7). Sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

Ahora bien, mediante radicado de salida electrónica No. 2-2021-36828 con fecha de 22 de noviembre del presente año, se elevó desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitud de cita presencial para adelantar una mesa de trabajo con la Directora de Servicios Administrativos, con el propósito de concertar compromisos 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.

De acuerdo a lo anterior, nos encontramos pendientes de la confirmación de fecha, hora y lugar para llevar a cabo la mesa de trabajo, lo cual nos permitirá plantear acciones de mejora en conjunto para mejorar el índice de Calidad y Oportunidad en las respuestas emitidas mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

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 BOGOTÁ 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: **2-2021-37523** Anexos: **0**

Fecha: **29/11/2021 12:51:56 PM**

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: f3efbcc4-e2bc-4f41-9152-b8e1790a54e1

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL