



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 30 DE SEPTIEMBRE 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:

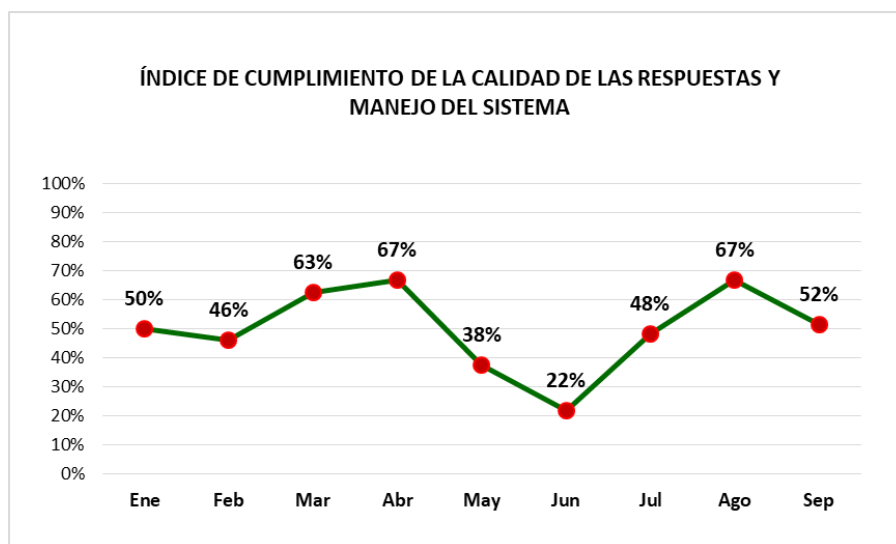
<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la 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 septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **33** respuestas emitidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - E.S.P.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
33	16 (48%)	52%	50%



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
33	30	3	28	5	29	4	29	4	18	15
	91%	9%	85%	15%	88%	12%	88%	12%	55%	45%

### 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
1787522021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	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.
2554902021	DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
1908722021	DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	NO	NO	NO	NO	NO	
2536132021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	NO	SI	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2631972021	DIRECCIÓN COMERCIAL 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 solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema.
2744812021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	SI	SI	NO	SI	NO	En el requerimiento, se evidenció que no se utilizó saludo y despedida para dirigirse al ciudadano, conforme se establece en los protocolos de servicio.  El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió utilizar el evento solucionado por traslado en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo.
2117342021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
1801292021	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	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.
1794942021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	
2075912021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	SI	SI	SI	SI	NO	
1462242021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	SI	SI	SI	SI	NO	
2196902021	DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	SI	SI	SI	SI	NO	
1568172021	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	SI	SI	SI	SI	NO	
2012592021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
1836422021	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	SI	SI	SI	SI	NO	
1854702021	GERENCIA DE ZONA 5	SI	SI	SI	SI	NO	

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

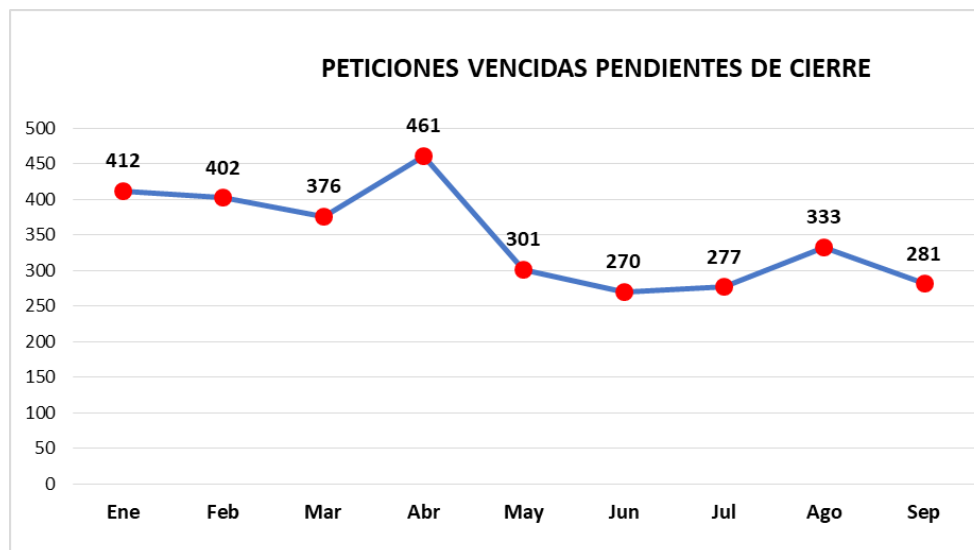
## 2. Peticiones Vencidas Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
281	0	2014: 2 2015: 2 2016: 4 2017: 1 2018: 3 2019: 14 2020: 67	Entre 153 y 1625 días de vencimiento
		2021: 188	Entre 1 y 154 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **51,25%** de las peticiones vencidas se concentran en Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1 y Dirección de Servicios Administrativos, como se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	80	28,47%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	64	22,78%
GERENCIA DE ZONA 5	38	13,52%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	21	7,47%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	12	4,27%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	12	4,27%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	12	4,27%
GERENCIA DE ZONA 2	10	3,56%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	8	2,85%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	7	2,49%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	5	1,78%
DIRECCIÓN GESTION AMBIENTAL SISTEMA HIDRICO	4	1,42%
GERENCIA JURÍDICA	2	0,71%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	2	0,71%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,36%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5	1	0,36%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	1	0,36%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	1	0,36%

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 septiembre), se evidencia una tendencia decreciente respecto al mes inmediatamente anterior del **-15,6%**.



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.

#### PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

En este aspecto, agradecemos el esfuerzo realizado por la entidad en cuanto al cierre de algunas peticiones vencidas, sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de vencimientos en los días sucesivos.

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



De acuerdo a lo anterior, comedidamente solicitamos complementar y/o ajustar el plan de mejoramiento enviado en días anteriores, en lo referente al cierre efectivo de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y allegar a esta Dirección a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO