



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

CRISTINA ARANGO OLAYA

Gerente General

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ E.S.P. - EAAB

Dirección 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 JULIO DE 2022

Referenciado:

Respetada Doctora:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá 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, estas dos primeras con corte a julio de 2022, 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.

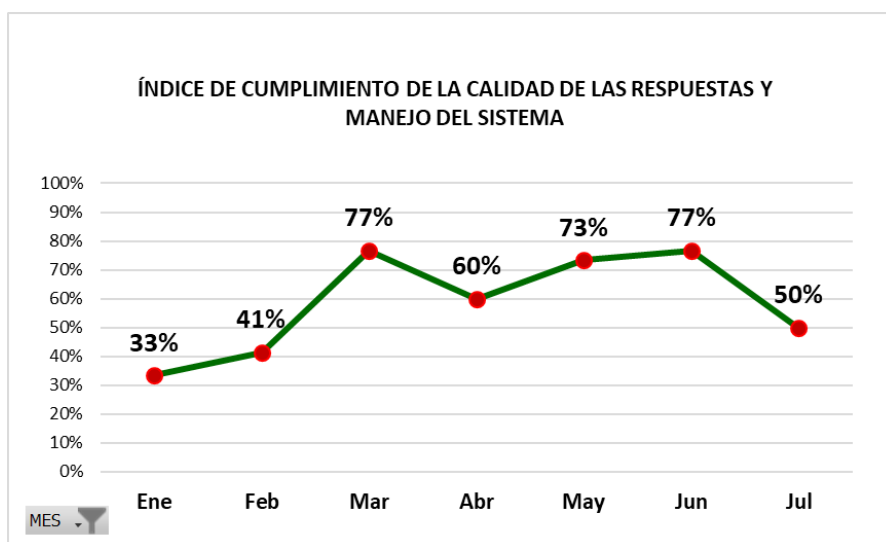
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de julio 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	15 (50%)	50	59%

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	28	2	28	2	28	2	20	10	15	15
	93%	7%	93%	7%	93%	7%	67%	33%	50%	50%

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
2176772022	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que no se encuentra adjunto el documento correspondiente a la petición ciudadana, por lo tanto, no se puede evaluar la respuesta dada a la misma, pero adicionalmente que no se encuentra adjunto el documento de respuesta solo adjuntan un acuso de recibido a otra entidad.
1817212022	GERENCIA DE ZONA 5	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que adjuntan un documento errado como respuesta definitiva
2264512022	DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	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. Adicionalmente, 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.
3084852020	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4						
1507682022	DIRECCIÓN REPRESENTACIÓN LEGAL Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA						
2278622022	DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4						
3625232020	GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO						
2232922022	GERENCIA DE ZONA 5						
2174922022	GERENCIA DE ZONA 5						
2045162022	GERENCIA DE ZONA 5						
2270642022	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.
2097032022	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1						
2222652022	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4						
2388912022	GERENCIA DE ZONA 2						
2115582022	GERENCIA DE ZONA 5						

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 que la entidad presentó en el mes de julio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
327	0	2014: 1 2015: 1 2016: 1 2018: 1 2019: 2 2020: 5 2021: 29 2022: 287	Entre 1 y 1.842 días de vencimiento

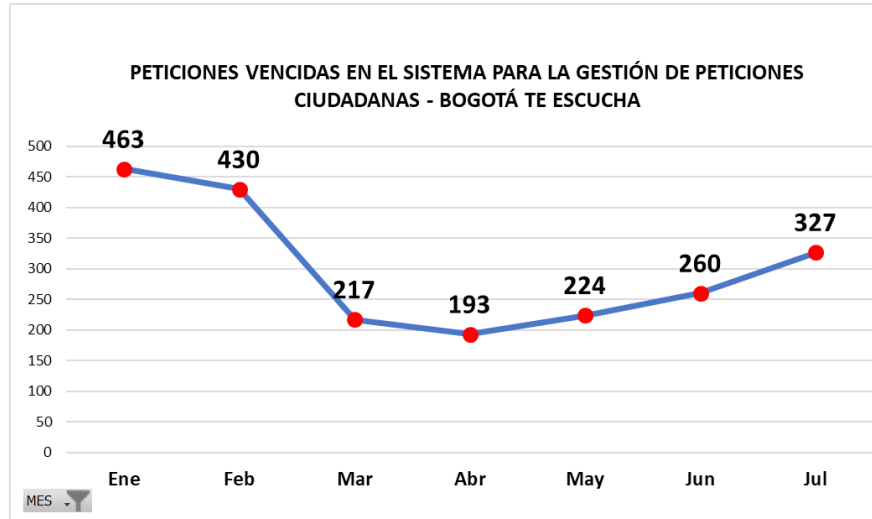
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **73,39%** de las peticiones vencidas se concentran en la Gerencia de Zona 2, Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Gerencia de Zona 5 y Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
GERENCIA DE ZONA 2	82	25,08%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	76	23,24%
GERENCIA DE ZONA 5	43	13,15%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	39	11,93%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	15	4,59%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	12	3,67%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	12	3,67%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 4	10	3,06%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	6	1,83%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	6	1,83%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	5	1,53%
GERENCIA CORPORATIVO AMBIENTAL	4	1,22%
DIRECCIÓN REPRESENTACIÓN LEGAL Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	3	0,92%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	2	0,61%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	2	0,61%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 1	2	0,61%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	2	0,61%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,31%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	1	0,31%
DIRECCIÓN INGENIERÍA ESPECIALIZADA	1	0,31%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	1	0,31%
DIRECCIÓN SANEAMIENTO AMBIENTAL	1	0,31%
DIVISIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE ZONA 5	1	0,31%

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 junio se evidencia un incremento del **25,8%** 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:

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de julio 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 **50%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** con **33%** y **MANEJO DE SISTEMA** con **50%**, adicionalmente la Empresa presentó **327** 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**, *Ibidem*.

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."



Teniendo en cuenta que la Empresa remitió un plan de mejora en junio, y que aún siguen presentando observaciones tanto en calidad de las respuestas como en oportunidad, de manera atenta les solicitamos implementar de manera estricta las acciones planteadas con el propósito de que sean efectivas y eficaces y logren el progreso esperado.

Aunque la Empresa ha implementado planes de mejora, mantiene peticiones vencidas correspondientes a las vigencias 2014, 2015, 2016, 2018, 2019, 2020 y 2021, por lo tanto, comedidamente solicitamos incluir acciones concretas para el cierre de estas peticiones.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por esto que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO