



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:

DANERY BUITRAGO GÓMEZ

Directora de Servicios Administrativos

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

Avenida Calle 24 No. 37 – 15 Piso 3

Dirección Electrónica: notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre 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

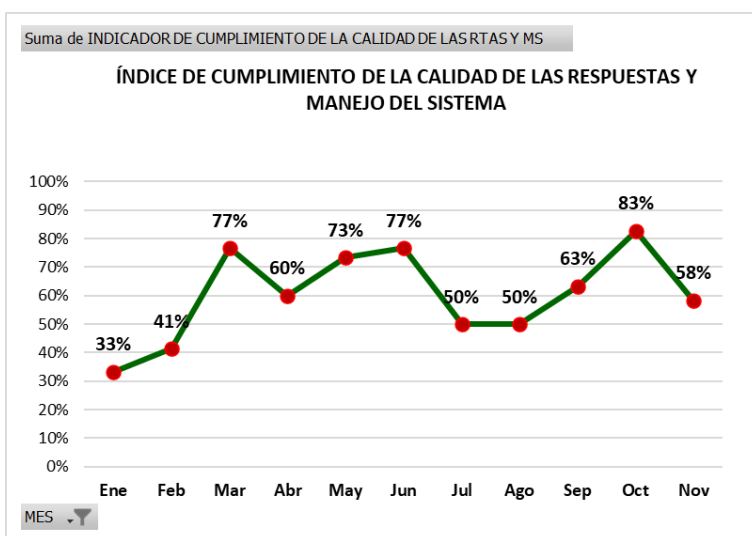
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

efectúa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **24** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
24	10 (42%)	58%	61%

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
24	24	0	24	0	24	0	20	4	14	10
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	83%	17%	58%	42%

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.

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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
3395402022	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO						Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
3423262022							
3807452022	GERENCIA DE ZONA 2	SI	SI	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
3787442022	SECRETARIA GENERAL	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
3785622022	DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema puesto que registraron la respuesta extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.
3304052022	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1						Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema puesto que registraron las respuestas extemporáneamente en el sistema, la respuesta debe registrarse dentro de los días establecidos por la ley para dar trámite al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3.
3788522022							
3406452022							
3607392022	DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	SI	SI	SI	SI	NO	
3832322022	GERENCIA DE ZONA 2						

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 noviembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
244	0	2015: 1 2016: 1 2018: 1 2019: 1 2021: 2 2022: 238	Entre 1 y 1.687 días de vencimiento

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

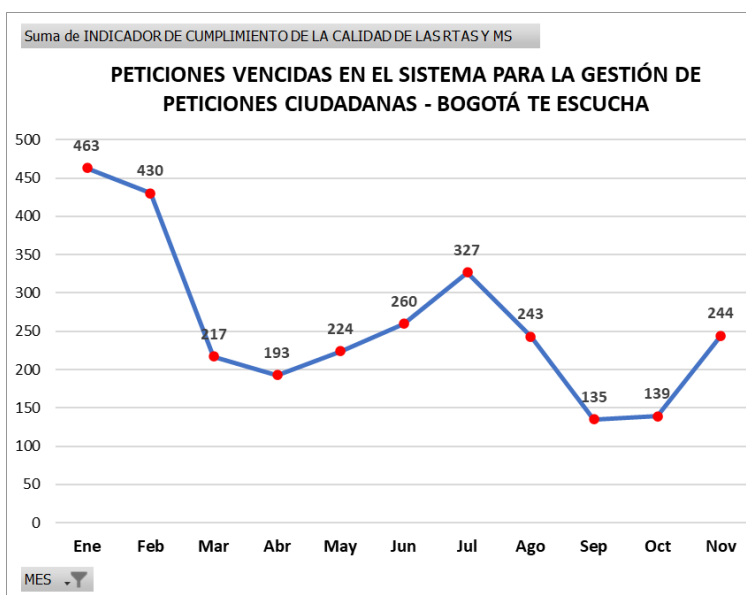
Para el periodo objeto del análisis, el **67,62%** de las peticiones vencidas se concentran en la Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 1, Gerencia de Zona 5, Gerencia de Zona 2 y Dirección Acueducto y Alcantarillado Zona 4, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 1	67	27,46%
GERENCIA DE ZONA 5	49	20,08%
GERENCIA DE ZONA 2	31	12,70%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 4	18	7,38%
DIRECCIÓN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZONA 3	15	6,15%
DIRECCIÓN GESTIÓN AMBIENTAL SISTEMA HÍDRICO	12	4,92%
GERENCIA CORPORATIVO DE SISTEMA MAESTRO	10	4,10%
DIRECCIÓN APOYO TÉCNICO DE SERVICIO AL CLIENTE	6	2,46%
DIRECCIÓN RED MATRIZ ACUEDUCTO	6	2,46%
DIRECCIÓN RED TRONCAL ALCANTARILLADO	6	2,46%
DIVISIÓN JURÍDICA PREDIAL	6	2,46%
GERENCIA CORPORATIVO AMBIENTAL	5	2,05%
DIRECCIÓN DE SERVICIO ADMINISTRATIVOS	2	0,82%
DIRECCIÓN REPRESENTACIÓN LEGAL Y ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	2	0,82%
DIRECCIÓN ABASTECIMIENTO	1	0,41%
DIRECCIÓN APOYO COMERCIAL	1	0,41%
DIRECCIÓN COMERCIAL ZONA 5	1	0,41%
DIRECCIÓN DE TESORERÍA	1	0,41%

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ - E.S.P.		100%
DIRECCIÓN INGENIERÍA ESPECIALIZADA	1	0,41%
DIRECCIÓN INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS	1	0,41%
DIRECCIÓN MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE VIDA	1	0,41%
GERENCIA CORPORATIVO DE SERVICIO AL CLIENTE	1	0,41%
SECRETARIA GENERAL	1	0,41%

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 noviembre se evidencia un aumento de **105** peticiones vencidas respecto al mes anterior (octubre).



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 noviembre de 2022:

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”.

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS Y PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA – NOVIEMBRE DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada correspondiente al mes de noviembre 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 **58%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento **OPORTUNIDAD** con **17%** y **MANEJO DE SISTEMA** con **42%**, adicionalmente la Empresa aumento en el número de peticiones vencidas llegando a **244** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Teniendo en cuenta que la Empresa nos remitió plan de mejora en junio, pero que aún mantiene peticiones vencidas correspondientes a las vigencias 2015, 2016, 2018, 2019 y 2021, se informa que recibimos el oficio 1-2022-30349 del 21 de octubre, en el cual nos manifiestan que la Dirección de Servicios Administrativos de la Empresa en su seguimiento mensual, generó una base de datos de seguimiento SDQS al 30 de septiembre, reporte de la Alcaldía Mayor – EAAB ESP, donde se indica las peticiones pendientes de cierre y próximas a vencer, este será enviado por medio de memorando interno a los Directivos y Gerentes informándoles lo que está pendiente por sus áreas con el fin de que realice el cierre en la plataforma de Bogotá Te Escucha. Después de realizado el seguimiento para el mes de noviembre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, se evidenció un aumento en la cantidad de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, por este motivo le sugerimos a la entidad reestructurar las acciones planteadas en el plan de mejora y las acciones adicionales proyectadas por la entidad, esto con el fin de lograr un impacto positivo en la gestión de peticiones ciudadanas y lograr el total cumplimiento de los términos establecidos por la ley, dicha reestructuración deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, las actividades específicas para dar cumplimiento a la acción,
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades,
4. Responsable de la acción, lo anterior, teniendo como base los criterios donde se evidenció incumplimiento por parte de la entidad.

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 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."

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se ajuste el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento del mismo. Por lo anterior agradecemos allegar el plan de mejora ajustado, a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018⁴, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento <i>(Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	10 días hábiles
- Derechos de petición (General o Particular) - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia por actos de corrupción	15 días hábiles
- Consultas	30 días hábiles

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la

⁴ Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia: (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	5 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración: (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación: (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	10 días hábiles después de la recepción <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial: (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo dentro los plazos inicialmente establecidos)	Antes del vencimiento de la petición - Expresar los motivos de la demora. - Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo. - No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. <i>(Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)</i>

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.



Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANDREA DEL PILAR TORRES OCHOA-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 9 de 9

Documento Electrónico: eb540abf-728c-4c90-8a80-a4cf59c15c33

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