

4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

GILBERTO ALEXANDER PORRAS

Jefe de Departamento Relación Cliente

ENEL - CODENSA

Carrera 13A No. 93 –66 Piso 4

Correo electrónico: radicacionescodensa@enel.com

Ciudad

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 FEBRERO DE 2022.

Respetado Doctor:

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 Enel Codensa S.A. 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 al 28 de febrero de 2022 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:

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

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).

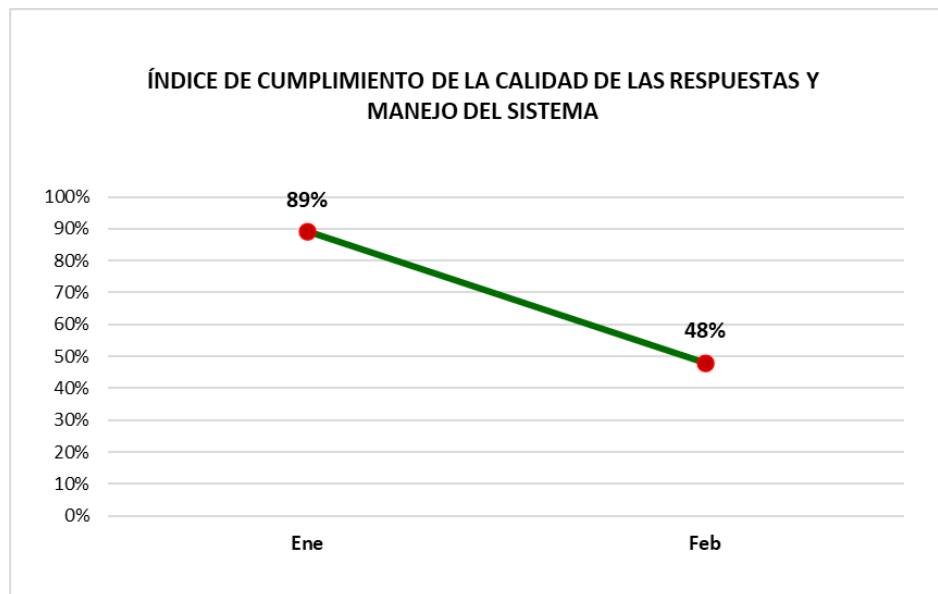
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 febrero de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades Para este mes se realizó el análisis de 27 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento febrero	% índice de cumplimiento acumulado 2022
27	14 (52%)	48%	69%

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
27	26	1	13	14	26	1	26	1	14	13
	96%	4%	48%	52%	96%	4%	96%	4%	52%	48%

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
198162022	RELACIÓN_CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad y calidez ni con el manejo del sistema, debido a que la petición ingresa por canal telefónico y se le da respuesta por otro medio donde no se puede constatar que el peticionario haya recibido la respuesta.
233232022	RELACIÓN_CLIENTE	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.
57392022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en las repuestas no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente. El requerimiento no cumple con el criterio del manejo de sistema, dado que se requería utilizar el evento solucionado por traslado y no cierre definitivo.
36812022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos.
38352022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
45992022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
54342022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
70552022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
84642022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
99842022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
110052022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
136772022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
143982022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
155732022	RELACIÓN_CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	

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 y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de febrero de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
46	0	2021: 33 2022:13	Entre 2 y 114 días de vencimiento

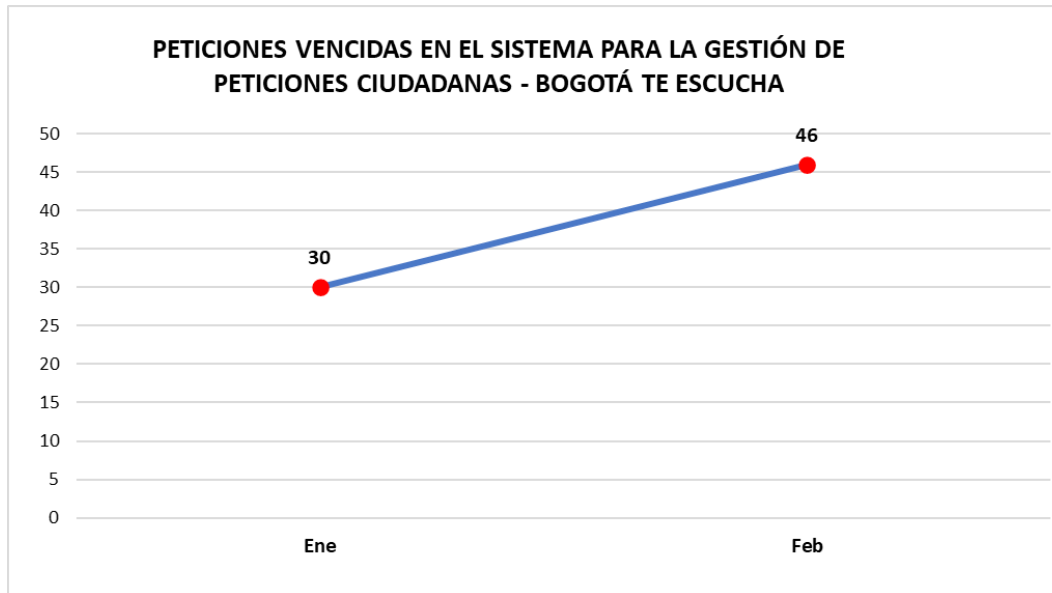
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Relación Cliente como se relaciona en el siguiente cuadro:

Dependencia		100%
Relación Cliente	46	100%

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 año 2022 (enero a febrero), se evidenció una tendencia creciente con **46** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de febrero de 2022.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002²**.

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 febrero de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de febrero 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 **48%**, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **CLARIDAD** con un **52%**. y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **48%**. Adicionalmente, para el mes de febrero de 2022, la entidad presenta **46** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha³.

Ahora bien, mediante radicado **No. 1-2022-7271** del 07 de marzo de 2022 la Entidad remitió el plan de mejoramiento, lo cual agradecemos dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de pe-

² **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”.

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.”

ticiones, no obstante, la evolución del índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100% para el periodo evaluado, por lo que solicitamos reformular algunas de las acciones planteadas hasta septiembre de 2022, incluyendo acciones que tengas en cuenta todos los criterios de calidad. A continuación, se relacionan las siguientes observaciones para ajustar las acciones formuladas por la Entidad:

Acción del plan de mejora	Observación
Cierre oportuno de Respuestas / Gestión de Reclamos: Continuar trabajando en el seguimiento del cierre oportuno de casos	Dado que la Entidad la entidad presentó en el periodo evaluado 46 peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha, la acción debe reformularse para el cierre efectivo de estas, así como enfocadas a no dejar vencer más peticiones en los días subsiguientes en el sistema.
Calidad en la Respuesta: Implementar el rediseño de formatos que apalanquen la simplificación de la respuesta clara en cuanto al objeto de la solicitud.	La acción debe reformularse enfocada a que se deben emitir respuestas de fondo, de manera clara y específica, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
Tiempos de Respuesta: Compromiso que busca fijar la entrega de la comunicación de respuesta a los ciudadanos teniendo en cuenta el cumplimiento de la meta que persigue el proceso dentro del ciclo de gestión de acuerdo con los Acuerdo de Niveles de Servicio establecido al interior de Enel para dar respuesta a la petición, queja o reclamo, dentro de los plazos legales	La acción debe reformularse enfocada a que se debe emplear la opción de respuesta parcial, dado que no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, la entidad no puede dar cumplimiento a la ampliación de términos.
Controles: Establecer y mantener un sistema de monitoreo de hallazgos y recomendaciones garantizando el cierre del caso. Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. asegurar que los controles son adecuados para apoyar el logro de los objetivos.	Las acciones de control deben reformularse a definir controles para cuando la petición ingrese por canal telefónico/escrito y se pueda constatar que el peticionario efectivamente haya recibido la respuesta.



Fuente: Radicado de entrada SIGA No. **1-2022-7271**

Así las cosas, es pertinente precisar que una vez se reformule el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
ENEL CODENSA - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - radicacionescodensa@enel.com

Anexos Electrónicos: 0

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