

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**GILBERTO ALEXANDER PORRAS FORERO**

Jefe de Departamento Relación Cliente

**ENEL CODENSA**

Carrera 13ª No. 93-66 Piso 4

Correo electrónico: [radicacionescodensa@enel.com](mailto:radicacionescodensa@enel.com)

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 JUNIO DE 2021.**

Respetado Doctor:

La Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, viene desarrollando un protocolo para el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía. Lo anterior permite realizar un seguimiento y evaluación para tomar los correctivos pertinentes, a efectos de brindarle al ciudadano una atención con calidad.

El presente informe consta de dos partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas y la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas:

**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 Indicador de Cumplimiento:**

En razón al análisis mencionado, se toman en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema que se definen así:

**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.

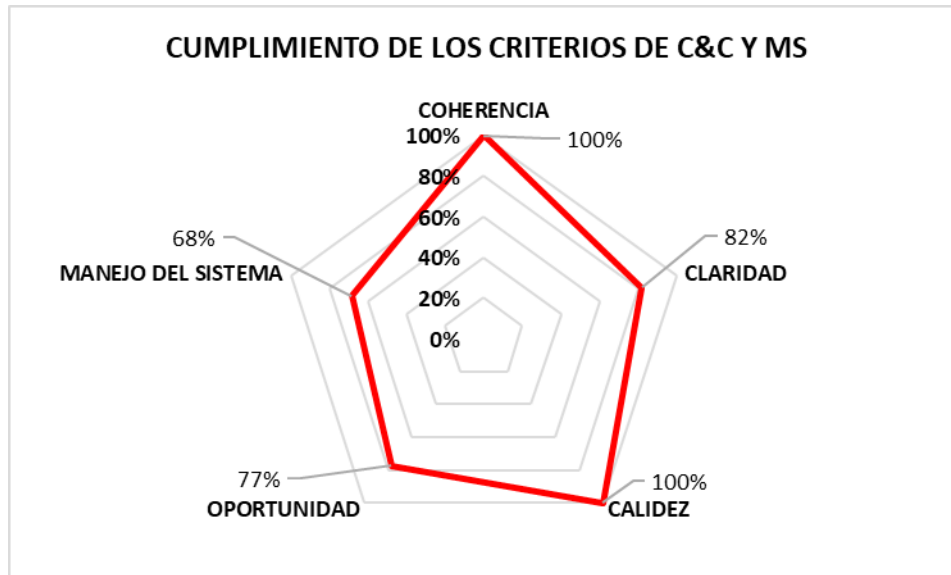
Por lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), se efectuó la evaluación a través de un muestreo aleatorio de **1.630** requerimientos cerrados en el mes de junio de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas emitidas por Enel – Codensa.

Del total de respuestas analizadas, **7 (32%)** presentan observaciones, por lo tanto, el resultado del indicador de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con corte al 30 de junio de 2021 de Enel - Codensa es del **68%** y el porcentaje de cumplimiento acumulado del año 2021 hasta el mes mencionado es de **78%**, de acuerdo al seguimiento realizado mensualmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

De las **7** respuestas que presentan observaciones, **7** es decir el **32%** de la muestra, no cumplen con alguno de los criterios de calidad y calidez y **7 (32%)** respuestas fallan en el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha.

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento de cada uno de los criterios de la evaluación de calidad y calidez.

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		Total, Respuestas con Incumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	
214	22	22	0	18	4	22	0	17	5	7
		100%	0%	82%	18%	100%	0%	77%	23%	32%



**Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:**

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
3519302020	RELACIÓN CLIENTE	SI	Emiten respuesta que no es de fondo porque no dan respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1210042021	RELACIÓN CLIENTE	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se realiza una respuesta parcial mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "respuesta parcial"
2562102020	RELACIÓN CLIENTE	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	Responden fuera de los términos legales	Aunque se realiza una respuesta parcial mediante un oficio, no se utiliza la opción del sistema "respuesta parcial"  Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
1292352021	RELACIÓN CLIENTE	SI	Se requería emitir respuesta parcial y no realizar cierre definitivo	SI	SI	Aunque se realiza una respuesta parcial mediante un oficio, no se utiliza la opción

No Petición	Dependencia	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Manejo del Sistema
						del sistema "respuesta parcial"
732432020	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
72602020	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente
3116432020	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	Responden fuera de los términos legales	Se registra la petición y/o la respuesta en el sistema extemporáneamente

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas. (Se sugiere revisar detalladamente el análisis realizado a las respuestas emitidas para los requerimientos allí registrados.)

### Sugerencias con relación a la emisión de respuestas y la operatividad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

- Como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma." En mérito de lo anterior, se observa que en la respuesta al requerimiento No. **3519302020** la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica a todo lo relacionado por el ciudadano.
- Según el análisis realizado a los requerimientos Nros. **1210042021**, **2562102020** y **1292352021** se considera que la respuesta emitida no cumple con los criterios de claridad y de manejo del sistema, puesto que se da cierre por respuesta definitiva informando al peticionario que no es posible resolver la petición en los plazos aquí señalados. Se recomienda que, en el caso de requerir mayor tiempo para dar solución de fondo al ciudadano, se utilice la opción que tiene el sistema de respuesta parcial.
- Al realizar la evaluación de calidad y calidez del mes evaluado, se evidenció que el **22%** de los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, toda vez que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. Al respecto se sugiere realizar

planes de mejoramiento y así buscar la forma de emitir a la ciudadanía respuestas con oportunidad.

- En relación con los requerimientos Nros. **3519302020**, **2562102020**, **732432020**, **72602020** y **3116432020**, registran las respuestas en el sistema extemporáneamente, la entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, en caso de que la contestación sea expedida por la Entidad el último día hábil del vencimiento del término de ley para dar respuesta, debe ser cargada al sistema ese mismo día, de lo contrario será publicada fuera de términos y el sistema reportara la petición como vencida. Es importante resaltar que esta directriz fue reiterada a las entidades mediante la Circular 003 de 2020 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

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

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realiza seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

Enel - Codensa al 30 de junio de 2021, presentan **12** peticiones pendientes de cierre, del total de peticiones pendientes de cierre **5** corresponden a la vigencia de 2020 y **7** a la vigencia 2021. Si de estas peticiones algunas no son de su competencia, se debe aplicar el artículo 21<sup>1</sup> de la citada Ley. Se anexa lo descrito en documento adjunto.

Para el periodo objeto del análisis (junio), el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Relación cliente.

De acuerdo con el seguimiento realizado, durante lo corrido de 2021 la Entidad ha presentado peticiones pendientes de cierre, entre ellas **5** peticiones que corresponden a vigencias anteriores las cuales al 30 de junio acumulan entre **95** y hasta **300** días de vencimiento y de las **7** peticiones de esta vigencia acumulan entre **01** y hasta **36** días de vencimiento.

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**, 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"*.

<sup>1</sup> 1 Artículo 21: Funcionario sin competencia. "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los Términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente"



Por lo anterior, comedidamente se requiere allegar a esta Dirección, las acciones y/o planes de mejoramiento que se están adelantando al interior de cada Dependencia, con su respectiva fecha de compromiso para dar cierre urgente a estas peticiones vencidas.

Para cualquier inquietud al respecto, por favor escribirnos 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, al correo: [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co) – Citando en el asunto “Seguimiento a peticiones pendientes de cierre, acompañado del nombre corto de la entidad”.

Agradecemos atender las sugerencias anteriormente expuestas, lo cual contribuirá a aumentar la satisfacción ciudadana con relación a los servicios que prestan las entidades y organismos distritales.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

Anexos Electrónicos: 2

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO