



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

**GILBERTO ALEXANDER PORRAS**

Jefe de Departamento Relación Cliente

**ENEL - COLOMBIA**

radicacionescodensa@enel.com

Dirección Electrónica: radicacionescodensa@enel.com

**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 JUNIO DE 2022.**

**Referenciado:**

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 Colombia 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 30 de junio 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 sistema<sup>1</sup>, el cual se efec-

<sup>1</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.

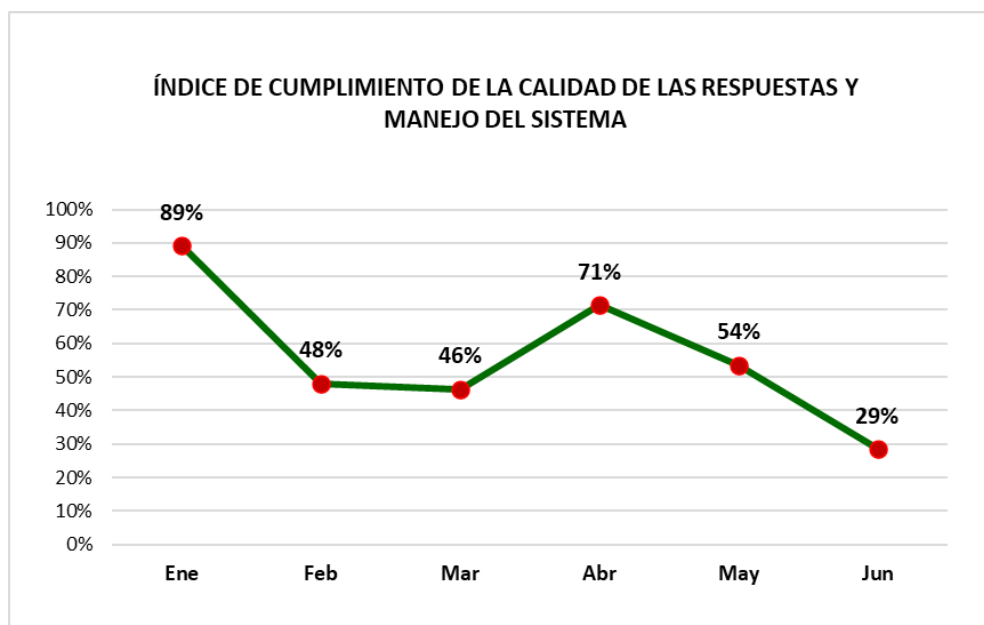
**OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

túa 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 junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades Para este mes se realizó el análisis de **28** respuestas:

Resultados obtenidos:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento junio | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|-----------------------|----------------------------|--------------------------------|---|
| 28                    | 20(71%)                    | 29%                            | 56%                                     |

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 |
| 28      | 28         | 0        | 18       | 10       | 28      | 0        | 26          | 2        | 8                  | 20       |
|         | 100%       | 0%       | 64%      | 36%      | 100%    | 0%       | 93%         | 7%       | 29%                | 71%      |

**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  |
|-------------|------------------|----|----|----|----|----|--|
| 1603322022  | 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.  |
| 1684662022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1594412022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1739592022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1905442022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1633352022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1387352022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1495852022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1559972022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 1343222022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | NO | SI | SI | NO |  |
| 2104852022  | RELACIÓN CLIENTE | 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.   |
| 1285372022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | NO | 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. |
| 2004912022  | RELACIÓN CLIENTE | 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. |
| 1885002022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO |  |
| 1884702022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO |  |
| 2101662022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO |  |

| No Petición | Dependencia      | CH | CL | CA | OP | MS | OBSERVACIONES   |
|-------------|------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2168702022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO | Los requerimientos no cumplen con el criterio de 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. |
| 2106312022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO |   |
| 2106302022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | SI | SI | NO |   |
| 1798992022  | RELACIÓN CLIENTE | SI | SI | 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 junio de 2022:

| Nº Peticiones Vencidas | Nº Peticiones en más de una dependencia | Año de Asignación     | Días de Vencimiento en el sistema |
|------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| 127                    | 0                                       | 2021: 10<br>2022: 117 | Entre 1 y 175 días de vencimiento |

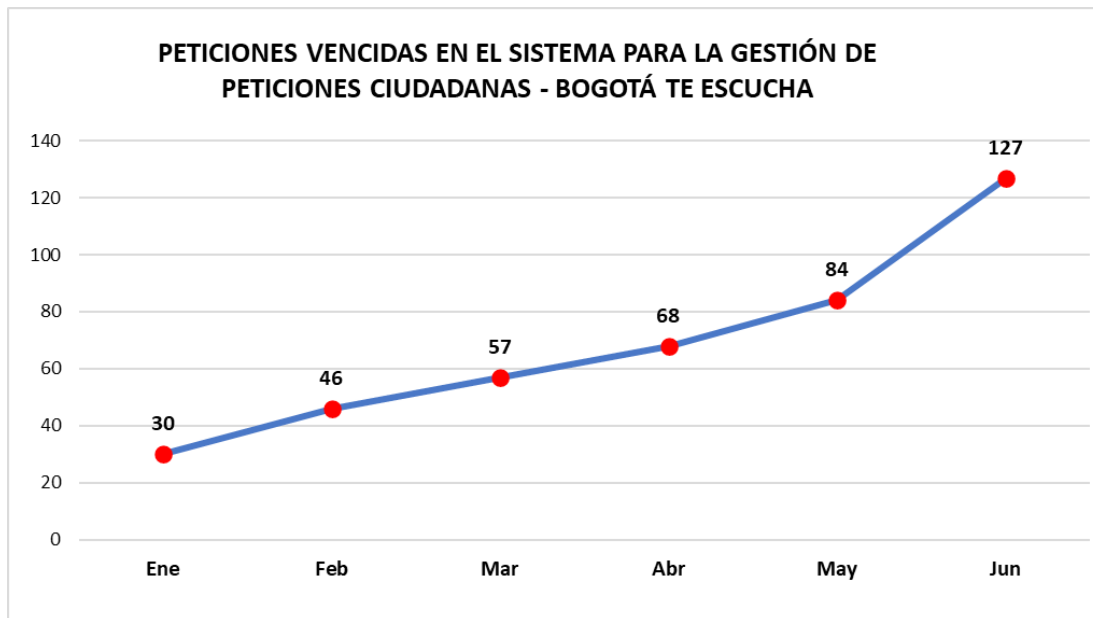
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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      | Cantidad | Porcentaje |
|------------------|----------|------------|
| Relación Cliente | 127      | 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 junio), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de junio de 2022, con una variación del **51,2%** respecto al mes inmediatamente anterior.



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 2002**<sup>2</sup>.

### 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 junio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de junio 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 **29%**, teniendo en cuenta que el junior porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **71%** y **CLARIDAD** con un **36%**. Adicionalmente, para el mes de junio de 2022, la entidad presenta **127** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha<sup>3</sup>.

<sup>2</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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

<sup>3</sup> **Artículo 1 del Acuerdo 730 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 Junior 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.”

Ahora bien, mediante radicado **No. 1-2022-7271** del 07 de marzo de 2022 la Entidad remitió el plan de mejoramiento que tiene como objetivo: *“Definir un plan que guiará la gestión sobre la calidad y oportunidad de las PQR en el mediano y corto plazo trasladados desde la Alcaldía Junior de Bogotá, con el fin de priorizar los recursos y focalizar la respuesta a clientes que son atendidos por la administración distrital”*, ante lo cual agradecemos dado el interés demostrado para fortalecer la gestión de peticiones, 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.

A continuación, se realiza el análisis del estado de avance de las acciones formuladas en el plan de mejoramiento según el cronograma establecido por Enel Colombia:

| Estrategia/Acción del plan de mejora   | Observación/Solicitud  |
|--|--|
| <p>Cierre oportuno de Respuestas / Gestión de Reclamos: Continuar trabajando en el seguimiento del cierre oportuno de casos.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p>   | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes al Cierre oportuno de Respuestas / Gestión de Reclamos</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p> |
| <p>Calidad en la Respuesta: Implementar el rediseño de formatos que apalanquen la simplificación de la respuesta clara en cuanto al objeto de la solicitud.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p>  | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la Calidad en la Respuesta.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>                          |
| <p>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.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p> | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a los Tiempos de Respuesta.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>                            |
| <p>Mejora de Proceso: implementar acciones de</p>  | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondien-</p>   |

|   |   |
|---|---|
| <p>mejora continua entre áreas que permita fortalecer y coordinar la solución de fondo de la solicitud del cliente con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p>  | <p>tes a la Mejora de Proceso.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>   |
| <p>Formación: 1. se continua con el desarrollo de los mecanismos para la gestión estratégica del talento humano para atender requerimientos de los ciudadanos ante la alcaldía 2. se continua con la formación de analistas en competencias blandas y del negocio de cara a PQR.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p>  | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la Formación del talento humano.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>          |
| <p>Controles: 1. Establecer y mantener un sistema de monitoreado de hallazgos y recomendaciones garantizando el cierre del caso. 2. Diseñar e implementar las respectivas actividades de control. asegurar que los controles son adecuados para apoyar el logro de los objetivos.</p> <p>Fecha Final: Septiembre 2022</p> | <p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a los Controles establecidos/implementados.</p> <p>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p> |

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

Por lo anterior, nuevamente solicitamos allegar las evidencias 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**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-21755** Anexos: **1**

Fecha: **27/07/2022 04:49:37 PM**

Copia:

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 8 de 8

Documento Electrónico: a25b78bc-1e7f-49c6-b8f6-a3735be50216

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL