



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 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 SEPTIEMBRE DE 2021.

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018¹.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

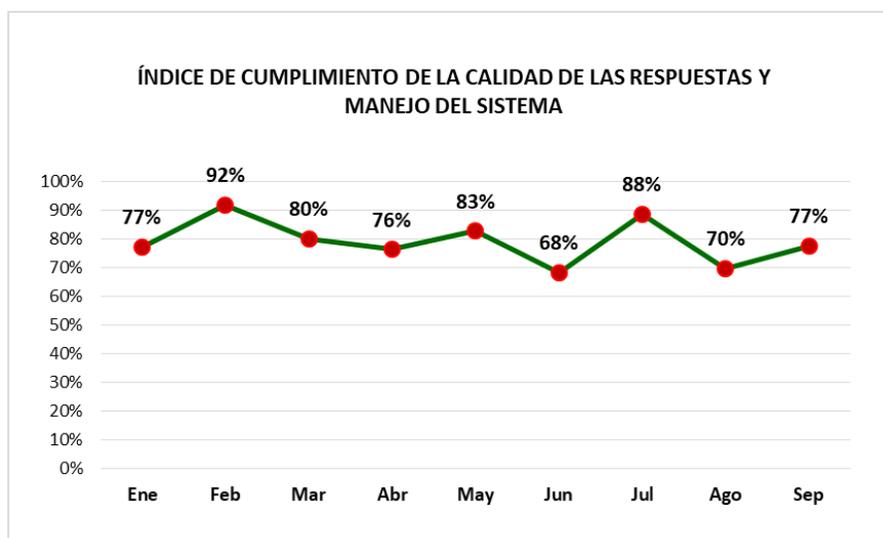
¹ **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor 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 mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema² y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de septiembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **31** respuestas emitidas por Enel Codensa.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento septiembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
31	7 (23%)	77%	78%



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

² **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.

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
31	30	1	25	6	30	1	30	1	25	6
	97%	3%	81%	19%	97%	3%	97%	3%	81%	19%

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el anterior cuadro se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
2791692021	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad y calidez, ni de manejo del sistema, toda vez que no se da traslado de la petición a la entidad competente a través del sistema, por el contrario se le indica al peticionario fuera de términos que presente la petición a la entidad competente. como lo señala artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
2836412021	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 en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
2363562021	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.
2596812021	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
2354402021	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
2318882021	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
2664102021	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, debido a que cargan la respuesta incompleta. Tener cuenta que, si la respuesta contiene anexos, estos deben ser cargados a través del sistema.

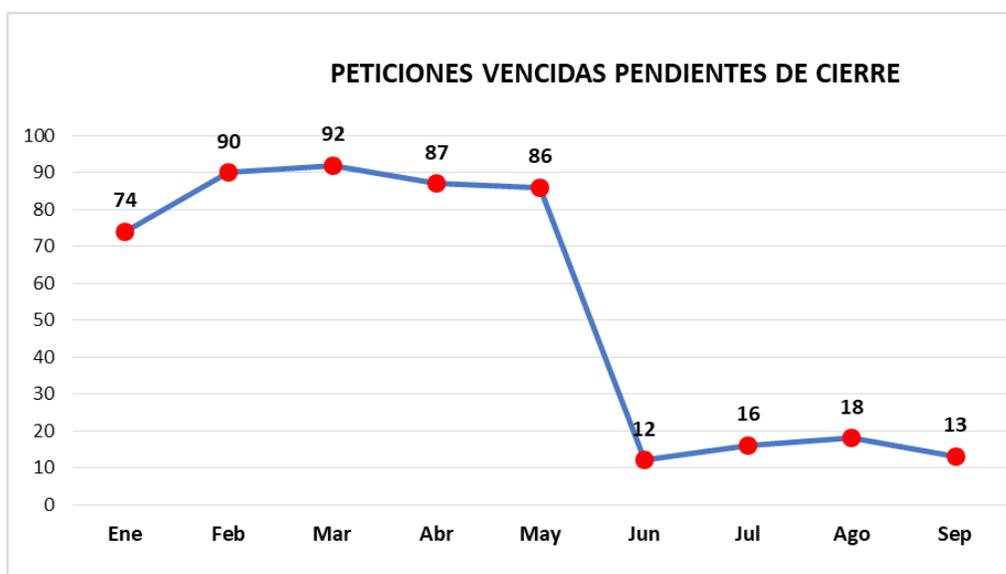
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
13	0	2021: 13	Entre 1 y 64 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas pendientes de cierre se concentran en Relación Cliente.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a septiembre), se evidencia una tendencia decreciente respecto al mes inmediatamente anterior del **-27,77%**.



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

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 2002³**.

³ **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. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

CALIDAD Y CALIDEZ

Frente a este aspecto, es importante mencionar que el pasado 15 de septiembre de 2021 se realizó una (1) mesa de trabajo, en donde se presentaron los resultados de la evaluación de calidad y calidez de los últimos seis (6) meses.

En este sentido, puesto que no se ha alcanzado el 100% de cumplimiento del índice de calidad y calidez, comedidamente solicitamos complementar y/o ajustar el plan de mejoramiento remitido en días anteriores, incluida fecha de compromiso, en lo referente a incrementar el porcentaje del índice de calidad y calidez a las respuestas emitidas, a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

PETICIONES VENCIDAS PENDIENTES DE CIERRE

En este aspecto, agradecemos el esfuerzo realizado por la entidad en cuanto a la disminución de peticiones vencidas, aspecto que fue exaltado en la mesa de trabajo, por cuanto que, de 92 peticiones vencidas pendientes de cierre al corte del mes de marzo, siendo este el pico más alto a la fecha, se disminuyó a 12 peticiones para el mes de junio en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Sin embargo, debemos continuar con las acciones tanto preventivas como correctivas para evitar el incremento de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha en los días sucesivos.

De acuerdo a lo anterior, comedidamente solicitamos complementar y/o ajustar el plan de mejoramiento atendiendo el compromiso que fue acordado en la mesa de trabajo del pasado 15 de septiembre, en cuanto al cierre efectivo de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y allegar a esta Dirección a más tardar en los siguientes 10 días contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Sea esta la oportunidad para reiterarles que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos encontramos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2021-33922** Anexos: **0**

Fecha: **26/10/2021 02:05:42 PM**

Anexos Electrónicos: 0

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: ff60361c-e680-43ef-9638-23dcbccb17c1

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

4233100-FT-012 Versión 05