



4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

GILBERTO ALEXANDER PORRAS

Jefe de Departamento Relación Cliente

ENEL - COLOMBIA

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 JULIO 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 Colombia 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 31 de julio 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).

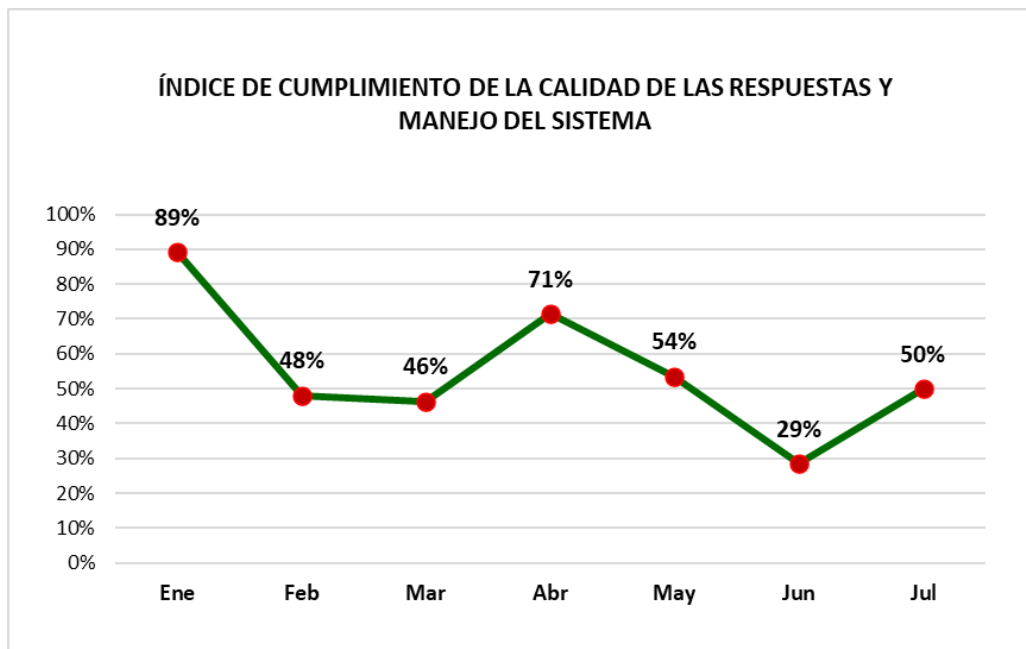
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

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 julio 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 julio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	14(50%)	50%	55%

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	21	7	19	9	21	7	16	12	14	14
	75%	25%	68%	32%	75%	25%	57%	43%	50%	50%

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
2412442022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad puesto que en la respuesta solicitan datos adicionales al peticionario sin aplicar el evento del sistema "Solicitud por Ampliación", sino el de respuesta definitiva, por lo tanto, el ciudadano no puede dar alcance a la ampliación solicitada y no recibe respuesta de fondo a su petición.
2194412022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2342232022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2416202022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, dado que la entidad no cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia, para que el peticionario pueda recibir respuesta de fondo a su solicitud.
2420332022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2271482022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2594272022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2162092022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	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. 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.
2110212022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con 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.
1903542022	RELACIÓN CLIENTE	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,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.
4102902021	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.
4173432021	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.
2287222022	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.
2241042022	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 julio de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
172	0	2021: 10 2022: 162	Entre 1 y 195 días de vencimiento

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

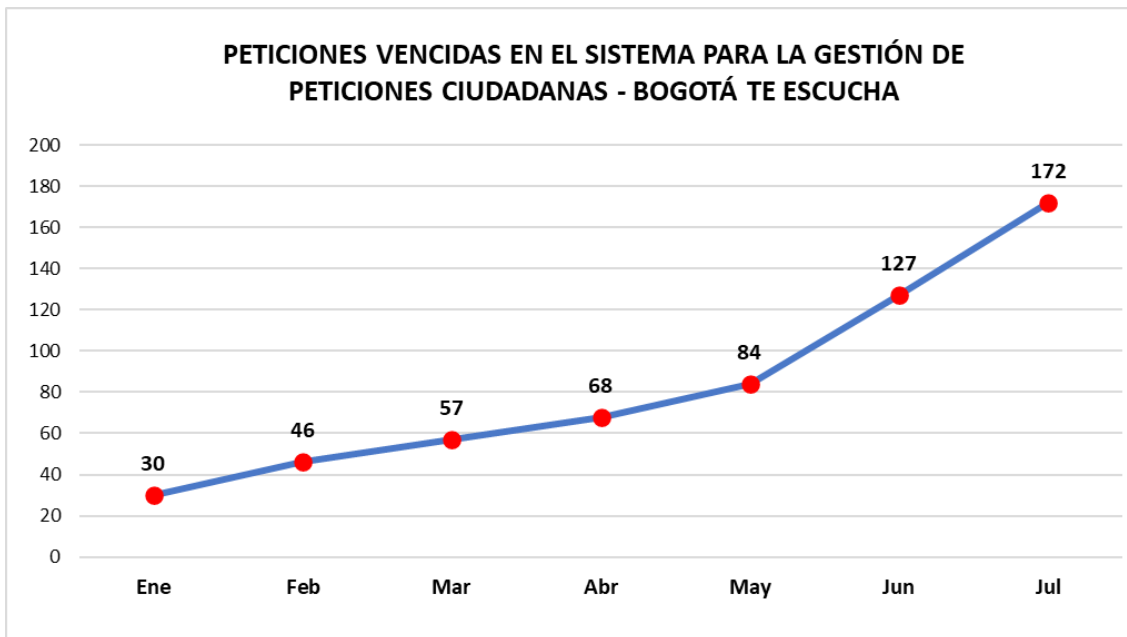
Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en Relación Cliente como se relaciona en el siguiente cuadro:

Dependencia	Cantidad	Porcentaje

Relación Cliente	172	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 julio), se evidenció una tendencia creciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de julio de 2022, con una variación del **35,4%** 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 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 julio de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de julio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas

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”.

por la entidad fue del **50%**, teniendo en cuenta que en el mes de julio el porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **50%** y **OPORTUNIDAD** con un **41%**. Adicionalmente, para el mes de julio de 2022, la entidad presenta **172** 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 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 Mayor 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 Codensa:

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

³ Artículo 1 del Acuerdo 730 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 Julior 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.”

<p>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>Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.</p>
<p>Mejora de Proceso: implementar acciones de 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>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes 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 monitoreo 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 otra parte, el pasado 22 de julio de 2022 se realizó una mesa de trabajo entre el equipo de la Dirección de Calidad del Servicio y Enel Colombia donde la Entidad quedó con los siguientes compromisos:

Compromiso	Estado de cumplimiento:
1. La remisión de plan de mejoramiento para el mejoramiento del índice de calidad a las respuestas emitidas y cierre de peticiones en oportunidad, donde se describan las actividades a realizar a 31 de diciembre de 2022.	Pendiente por reporte de avances
2. Remisión de listado de funcionarios a capacitar en Sistema Bogotá Te Escucha.	Pendiente por reporte de avances
3. Elevar internamente la consulta Jurídica en lo referente al párrafo para dar traslado a peticiones por no competencia.	Pendiente por reporte de avances

Por lo anterior, nuevamente solicitamos allegar reporte de los compromisos de la mesa de trabajo, así como evidencias del plan de mejoramiento formulado por la Entidad a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Finalmente, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, es por este que a partir de la fecha remitiremos de manera mensual un recordatorio en temas de manejo del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, lo cual nos ayudará a seguir mejorando en la atención y gestión de las peticiones ciudadanas:

Recuerda: De acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas solo se pueden cargar y tramitar solicitudes ciudadanas, presentadas por personas naturales o jurídicas, grupos, organizaciones o asociaciones, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular, no se deben tramitar: peticiones, convocatorias, invitaciones o solicitudes entre autoridades, solicitudes de informes por los congresistas, concejales u organismos de control o entidades jurisdiccionales, estos deben ser tramitados y gestionados a través de los medios idóneos establecidos por la Entidad para el efecto.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO



Copia:

ENEL-CODENSA - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO -

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS
Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO