



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 OCTUBRE 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 a 31 de octubre 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

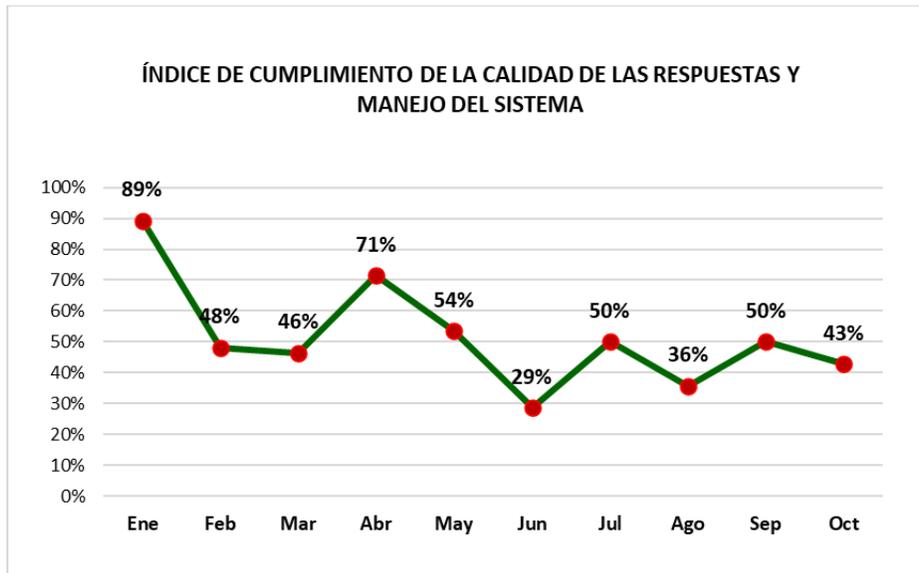
¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

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 octubre 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 octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
28	16(57%)	43%	52%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

- 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
28	25	3	18	10	25	3	22	6	12	16
	89%	11%	64%	36%	89%	11%	79%	21%	43%	57%

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
3455732022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema y no recibe respuesta de fondo.
3527442022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
3515452022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
2858892022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad, puesto que dan cierre por respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
3099902022	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
2736722022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	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.
3286242022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el criterio de claridad, ni de manejo del sistema, puesto que dan cierre por res-

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3209142022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	puesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
3071232022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
3115972022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
3617092022	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el 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.
3261112022	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.
3606562022	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo
3621342022	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, 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.
3279712022	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	
3294402022	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 octubre de 2022:

N° Peticiones Vencidas	N° Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
412	0	2018: 24 2019: 78 2020: 69 2021: 74 2022: 167	Entre 1 y 1030 días de vencimiento

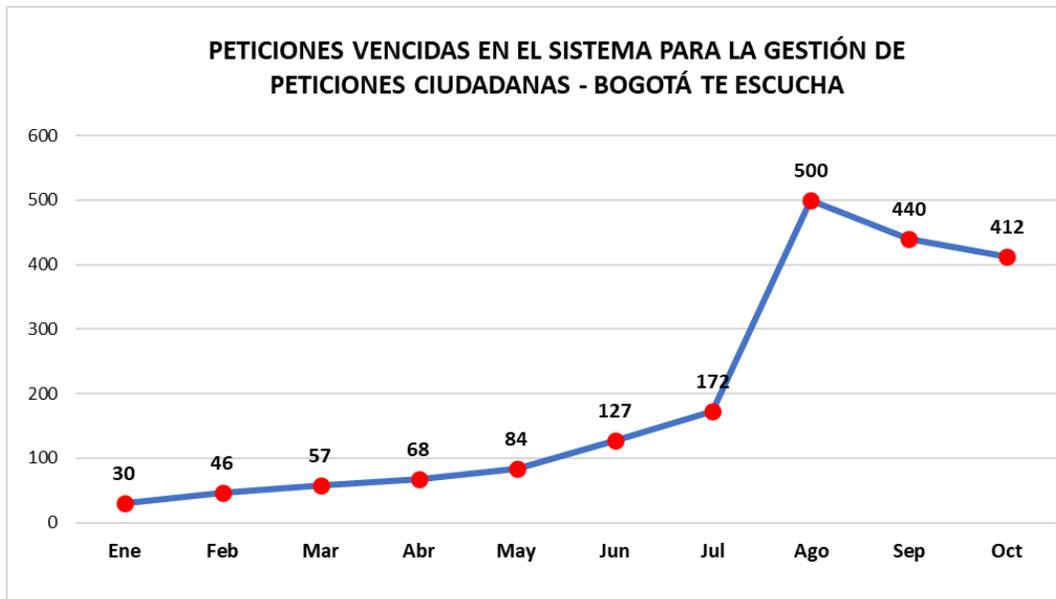
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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	412	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 octubre), se evidenció una tendencia decreciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de octubre de 2022, con una variación del **-6,4%** 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 2002**².

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 octubre de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de octubre 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 **43%**, teniendo en cuenta que en el mes de octubre el porcentaje de incumplimiento se presentó en los criterios de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **43%** y **CLARIDAD** con un **36%**. Adicionalmente, para el mes de octubre de 2022, la entidad presenta **412** 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	De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondien-

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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”*.

³ **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 OctubreOctubreOctubre 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.”*

Estrategia/Acción del plan de mejora	Observación/Solicitud
<p>seguimiento del cierre oportuno de casos.</p> <p>Fecha Final: septiembre 2022</p>	<p>tes 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 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</p>	<p>De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la Formación del talento humano.</p>

Estrategia/Acción del plan de mejora	Observación/Solicitud
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. Fecha Final: septiembre 2022	Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.
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. Fecha Final: septiembre 2022	De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a los Controles establecidos/implementados. Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.

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

Compromiso	Estado de cumplimiento:
3. Elevar internamente la consulta Jurídica en lo referente al párrafo para dar traslado a peticiones por no competencia.	Pendiente por reporte de avances

Fuente: Acta de reunión mesa de trabajo 22-07-22

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.

Por último, reiteramos que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la Entidad, que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital, por tanto, les recordamos la importancia del correcto manejo del Sistema de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 En el acto de recibo de la petición, ítem 8 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3:

“...” Las entidades deberán ingresar todas las peticiones siempre y cuando no contengan información sensible en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.
- **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.



- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud. "..."

Así las cosas, de acuerdo con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Versión No. 3, es importante recordar que todas las entidades distritales deben hacer buen uso del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el acto de recibo de la petición, registrando el canal real por donde ingresó la petición junto con la respectiva evidencia de la solicitud textual de la peticionaria o el peticionario.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

ENEL - COLOMBIA - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - radicacionescodensa@enel.com

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JOSE LUIS VEGA RUEDAS

Revisó: SSOLLY YAMILE MORALES CHAVARRO-

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 10 de 11

Documento Electrónico: 0f23e541-93dd-4756-a702-160cbd69454c

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

