



4221000

Bogotá D.C.,

Doctor

**JORGE MAURICIO ARENAS SÁNCHEZ**

Jefe Customer Care

**ENEL - COLOMBIA**

Carrera 13A No. 93 –66 Piso 4

Correo electrónico: [radicacionescodensa@enel.com](mailto: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 NOVIEMBRE 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 30 de noviembre 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:**

Página número 1 de 10

Documento Electrónico: 1bdd5b2a-dd11-4cf9-8feb-0e75267df27d

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



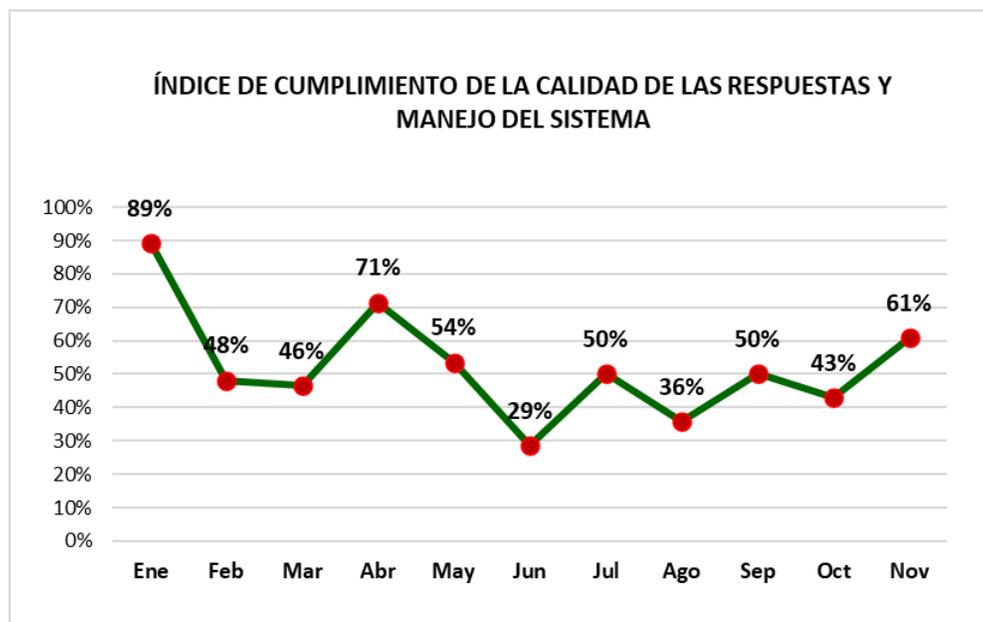
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

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 efectúa 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 noviembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades Para este mes se realizó el análisis de **23** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
23	9 (39%)	61%	52%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad

<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).  
**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
23	19	4	15	8	19	4	19	4	14	9
	83%	17%	65%	35%	83%	17%	83%	17%	61%	39%

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
3842532022	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.
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área, como lo señala artículo 13 de la Ley 1755 de 2015.
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, fallan en los criterios de calidad, debido a que no se cumple con la obligación legal de dar traslado por no competencia, por tanto, el peticionario no recibe respuesta de fondo.
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad y 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.  Adicionalmente fallan 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.
3842532022	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 respuesta definitiva con una respuesta parcial, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva.
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
3842532022	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	
3842532022	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							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.

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 noviembre de 2022:

Nº Peticiones Vencidas	Nº Peticiones en más de una dependencia	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el sistema
407	0	2018: 24 2019: 78 2020: 69 2021: 73 2022: 163	Entre 1 y 1050 días de vencimiento

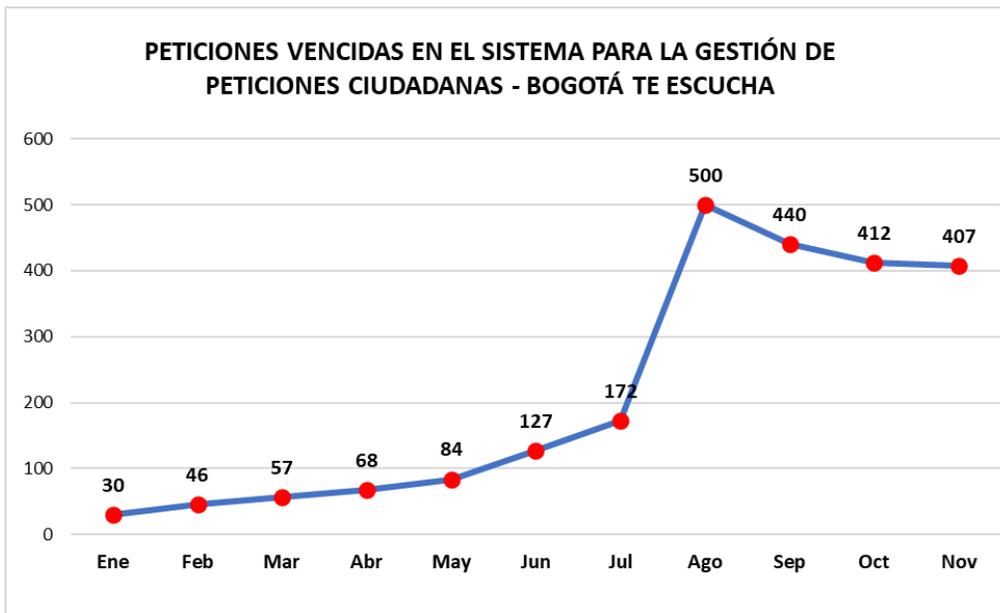
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

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	407	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 noviembre), se evidenció una tendencia decreciente de peticiones vencidas en el sistema durante el mes de noviembre de 2022, con una variación del **-1,2%** 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 noviembre de 2022:**

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad durante el mes de noviembre 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 **61%**, teniendo en cuenta que en el mes de noviembre el porcentaje de incumplimiento se presentó en el criterio de **MANEJO DEL SISTEMA** con un **39%** y **CLARIDAD** con **35%**. Adicionalmente, para el mes de noviembre de 2022, la entidad presenta **407** 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 NoviembreNoviembreNoviembre 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

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 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.	De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a los Tiempos de Respuesta.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.

el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

Fecha Final: septiembre 2022	
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.  Fecha Final: septiembre 2022	De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la Mejora de Proceso.  Estado: Pendiente por remisión de evidencias para revisar avance.
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.  Fecha Final: septiembre 2022	De acuerdo a esta acción, solicitamos comedidamente allegar las evidencias correspondientes a la Formación del talento humano.  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,	Pendiente por reporte de avances

donde se describan las actividades a realizar a 31 de diciembre de 2022.	
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

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, recordamos la importancia del criterio de oportunidad y el correcto manejo del Sistema en los siguientes casos:

- De conformidad con lo establecido en el Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018<sup>4</sup>, las peticiones que tengan origen ciudadano deberán ser resueltas oportunamente por parte de las entidades de acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, como se relaciona en la siguiente tabla:

Tipo de Solicitud	Termino de cumplimiento (Artículo 14 Ley 1437 2011)
- Solicitud Acceso Información - Solicitud de Copias	<b>10 días hábiles</b>

<sup>4</sup> Artículo 1 Acuerdo 731 de 2018 Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Derechos de petición (General o Particular)</li> <li>- Queja</li> <li>- Reclamo</li> <li>- Sugerencia</li> <li>- Felicitación</li> <li>- Denuncia por actos de corrupción</li> </ul>	<b>15 días hábiles</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultas</li> </ul>	<b>30 días hábiles</b>

En ese orden de ideas, de acuerdo al numeral 5.2 Generalidades del Registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es deber de los organismos y entidades del distrito proceder con la creación de las peticiones en Bogotá Te Escucha al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha de la recepción por cualquier medio o registro de la petición en la entidad y, por otro lado, la obligación de proceder al cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

Así mismo, es importante tener presente los términos de los siguientes eventos con las peticiones:

Tipo de Evento	Termino
Traslado por no competencia:  (Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, dentro del término señalado remitirá la petición por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad nacional y/o privada competente)	<b>5 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 21 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Aclaración:  (Este evento se utilizará cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 19 Ley 1437 2011)</i>
Solicitud Ampliación:  (Este evento se utilizará cuando la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo)	<b>10 días hábiles después de la recepción</b> <i>(Artículo 17 Ley 1437 2011)</i>
Respuesta parcial:  (Este evento se utilizará para los casos en los cuales no se pueda brindar respuesta de fondo)	<b>Antes del vencimiento de la petición</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expresar los motivos de la demora.</li> <li>- Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo.</li> </ul>



Tipo de Evento	Termino
do dentro los plazos inicialmente establecidos)	- No podrá exceder del doble del inicialmente previsto. (Parágrafo Artículo 14 Ley 1437 2011)

- Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte 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 de Bogotá, al correo electrónico [soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co](mailto:soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co)

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