



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

JORGE MAURICIO ARENAS SANCHEZ

Jefe Customer Care

ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

Carrera 13A No. 93 –66 Piso 4

Correo electrónico: clientescolombia@enel.com

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JUNIO DEL 2023.

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas.

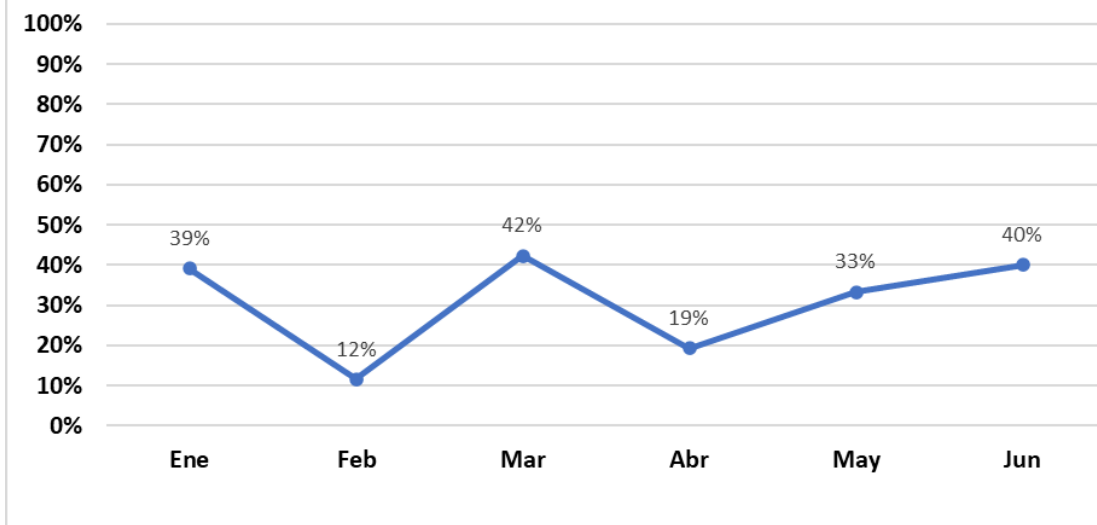
1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
30	18 (60%)	40%	31%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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
2731442023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, puesto que la entidad no cumple con la obligación legal de dar traslado por competencia, de conformidad con el Artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2500782023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2700752023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2762782023	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	NO	SI	-El requerimiento no cumple con el criterio de claridad puesto que en la repuesta no anexa el documento con el que dan traslado de la petición a la entidad nacional o privada competente.

Página número 2 de 5

Documento Electrónico: b5dc6d25-4418-42c1-9bd2-2517c557b189

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
1985792023 2104012023 2068032023 2133992023 1822122023 886552023 1821882023 1822432023 2159002023 2107192023 1953122023	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. - Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que no hacen uso de la opción del sistema para solicitar ampliación de términos para emitir una respuesta parcial, sino que la adjuntan con la respuesta definitiva. - Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que las publicaciones de las respuestas en el aplicativo fueron extemporáneas. 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.
2292242023 2111122023 2251402023	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	- Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que no hacen uso de la opción del sistema para solicitar ampliación de términos para emitir una respuesta parcial, sino que la adjuntan con la respuesta definitiva.

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

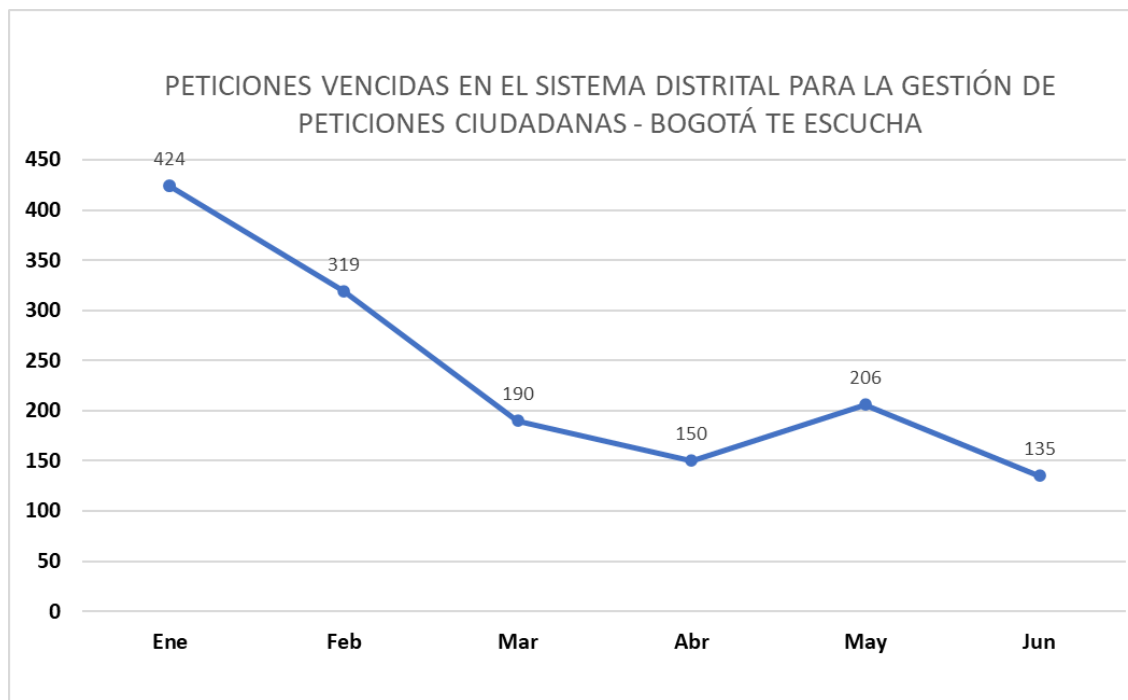
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
135	2018: 1 2019: 4 2020: 10 2021: 18 2022: 14 2023: 88	Entre 1 y 1.133 días de vencimiento

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas, respecto al mes inmediatamente anterior, la entidad decreció en 34.5% en requerimientos sin respuesta.



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 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta **una (1)** petición cerrada por desistimiento tácito, la cual está pendiente por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Radicado No **2507582023**.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación y al plan de mejoramiento remitido por ENEL con radicado interno de la Secretaría General 1-2022-7271, donde se relacionan las acciones de mejoramiento planteadas por la entidad, respetuosamente sugerimos ajustar dicho plan donde se incluyan acciones preventivas y correctivas, que

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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.”



permitan alcanzar el 100% en el índice de cumplimiento de calidad, de igual forma acciones que permitan reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Por otra parte, y siguiendo con el mejoramiento continuo frente a la atención, trámite y gestión de las PQRS por parte de la Administración Distrital, consideramos importante recordar el cumplimiento de la Directiva 004 de 25 de mayo 2021 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la cual se imparten lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

En ese sentido, a continuación, recordamos los aspectos que de acuerdo con la directiva deben tenerse en cuenta:

1. Identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales.
2. Solicitud de datos para el registro de las peticiones.
3. Registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha).
4. Falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.
5. Tratamiento y protección de datos del ciudadano.
6. Uso de lenguaje claro e incluyente.
7. Cierre de la interacción por redes sociales.

Los invitamos a consultar la Directiva en la que se incluye de manera detallada el manejo de cada uno de los aspectos antes relacionados y las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia: ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - clientescolombia@enel.com

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: b5dc6d25-4418-42c1-9bd2-2517c557b189

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