



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 JULIO DEL 2023.

Respetado Doctor:

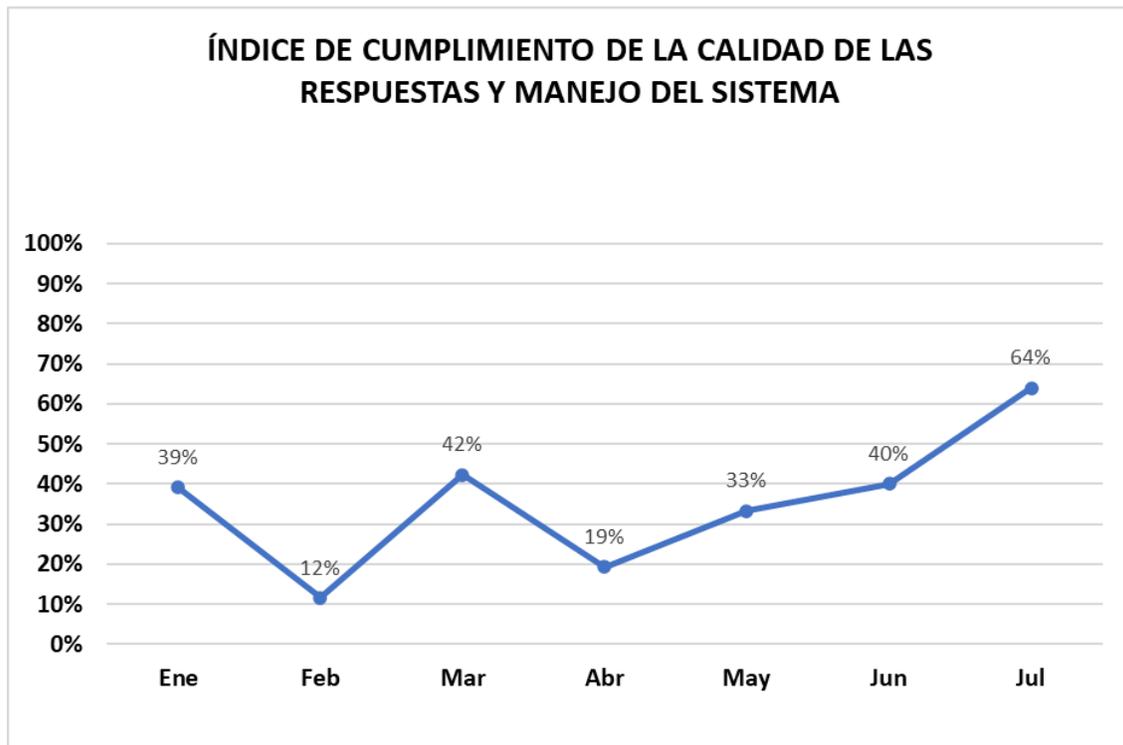
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
25	9 (36%)	64%	35%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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
3035272023	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.
2888832023 2811092023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, dado que las peticiones ingresan por un canal y se les da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que los peticionarios o peticionarias reciban las respuestas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
3290432020	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.
2573272023 1147972023 1700452022	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.
2776102023 2383082023	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

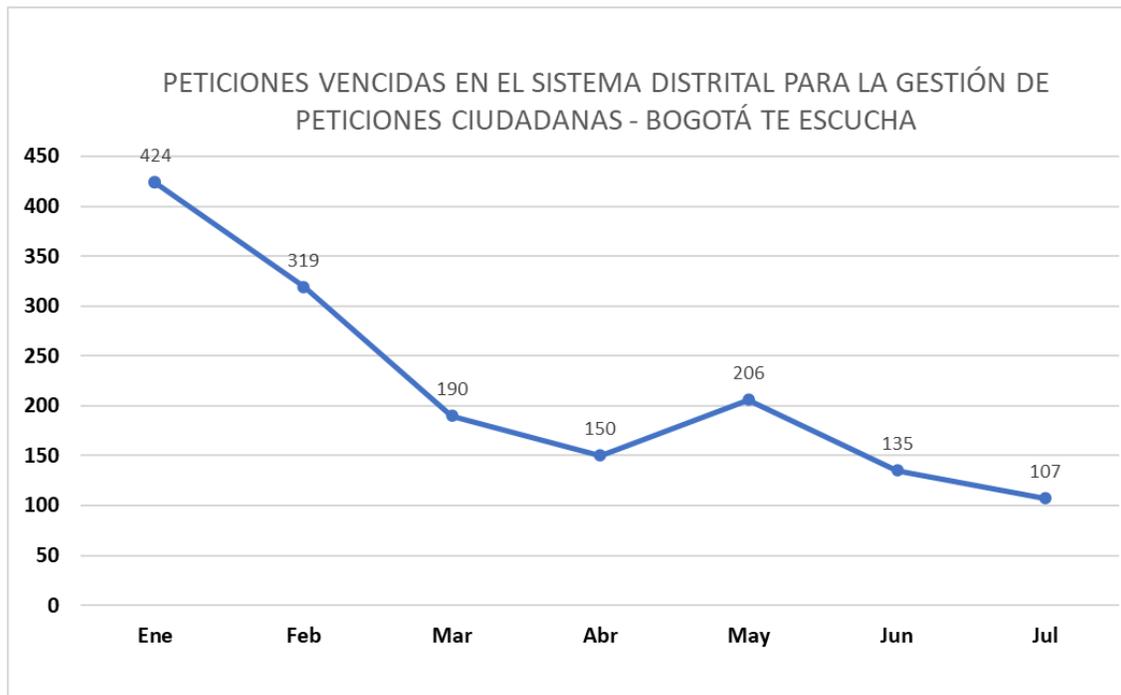
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
107	2018: 1 2019: 4 2020: 8 2021: 18 2022: 13 2023: 63	Entre 1 y 1.143 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 20.7% 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.

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 Secretaria 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 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.

Cordialmente,

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.”



EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
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: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 748dceaa-3e07-4309-a8ea-f5ba8b464c7d

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