



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](mailto: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 NOVIEMBRE DEL 2023.**

Respetado Doctor:

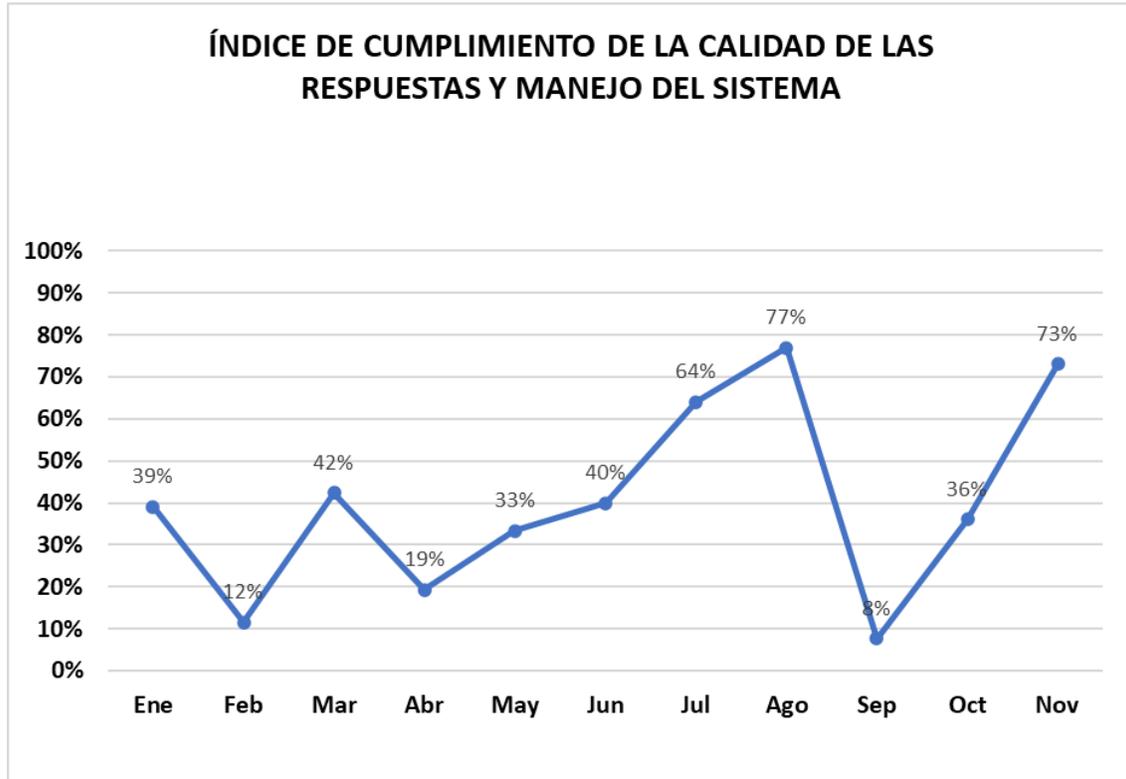
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas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

### **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
26	7 (27%)	73%	40%

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
4480222023	RELACION CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad, puesto que solicitan corregir o aclarar la petición y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede completar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3863302023 3849652023	RELACION CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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.
3915712023 3611272023 4226952023 3917142023	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	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.

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

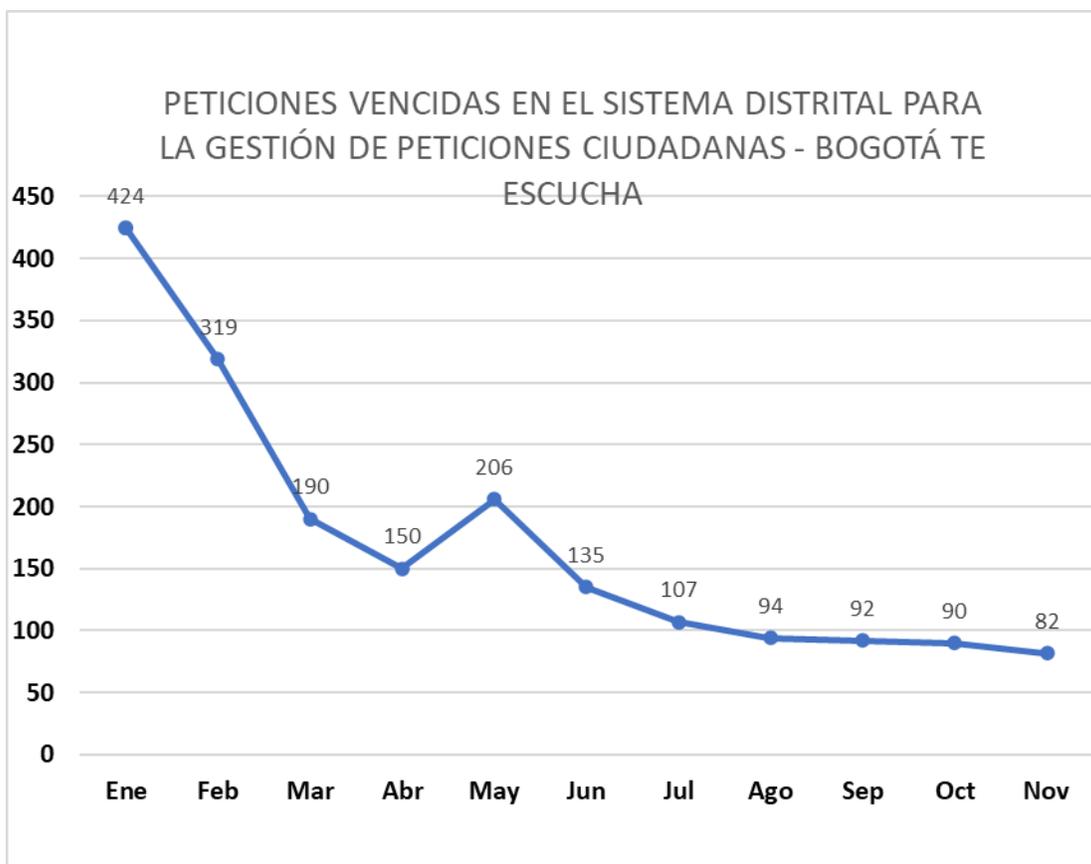
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
82	2021: 9 2022: 5 2023: 68	Entre 1 y 629 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 9% 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**<sup>1</sup>, no obstante, se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que nos encontramos en el segundo mes de seguimiento del plan de mejoramiento remitido por ENEL COLOMBIA S.A. ESP con radicado 0000679235 del 6 de octubre del 2023 y radicado interno de la Secretaría General 1-2023-27856 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Seguimiento semanal con el equipo de trabajo para garantizar la gestión de las comunicaciones en plazos legales	29/2/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2. Revisión y mejora de las de los formatos con el fin de adecuarlos a un lenguaje Claro para el cliente, cuidando siempre que la respuesta sea de fondo frente a la solicitud recibida.	29/02/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
3. Establecer puntos de control entre los días 10 y 12 de gestión para cumplir la meta establecida en el ciclo de gestión de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio fijados por Enel para dar respuesta a la petición, queja o reclamo, dentro de los plazos legales.	29/02/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
4. Hoy reforzar la sensibilización sobre los escalamientos, su seguimiento y los tiempos de respuesta de los puntos focales de cada área en tanto la resolución de la solicitud del cliente.	29/02/2024	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
5. Formación:	29/02/2024	Sujeto a seguimiento durante el tri-

<sup>1</sup> **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.”

<p>1. reforzar la formación de analistas en competencias blandas sobre la resolución de PQR. 2. Elaboración de nuevo material pedagógico en y sobre temas de negocio del Enel y del sector de servicios públicos, con el fin de contar con mayores contenidos para atender requerimientos de los ciudadanos ante la Alcaldía.</p>		<p>mestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.</p>
<p>6. Realizar monitoreo diario sobre hallazgos y recomendaciones en función de los cierres de los casos.</p>	<p>29/02/2024</p>	<p>Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.</p>

Esperamos que las anteriores acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido, permita alcanzar y mantener en un 100% el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Cordialmente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - [clientescolombia@enel.com](mailto:clientescolombia@enel.com)

Anexos Electrónicos: 0

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