



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 DICIEMBRE DEL 2023.

Respetado Doctor:

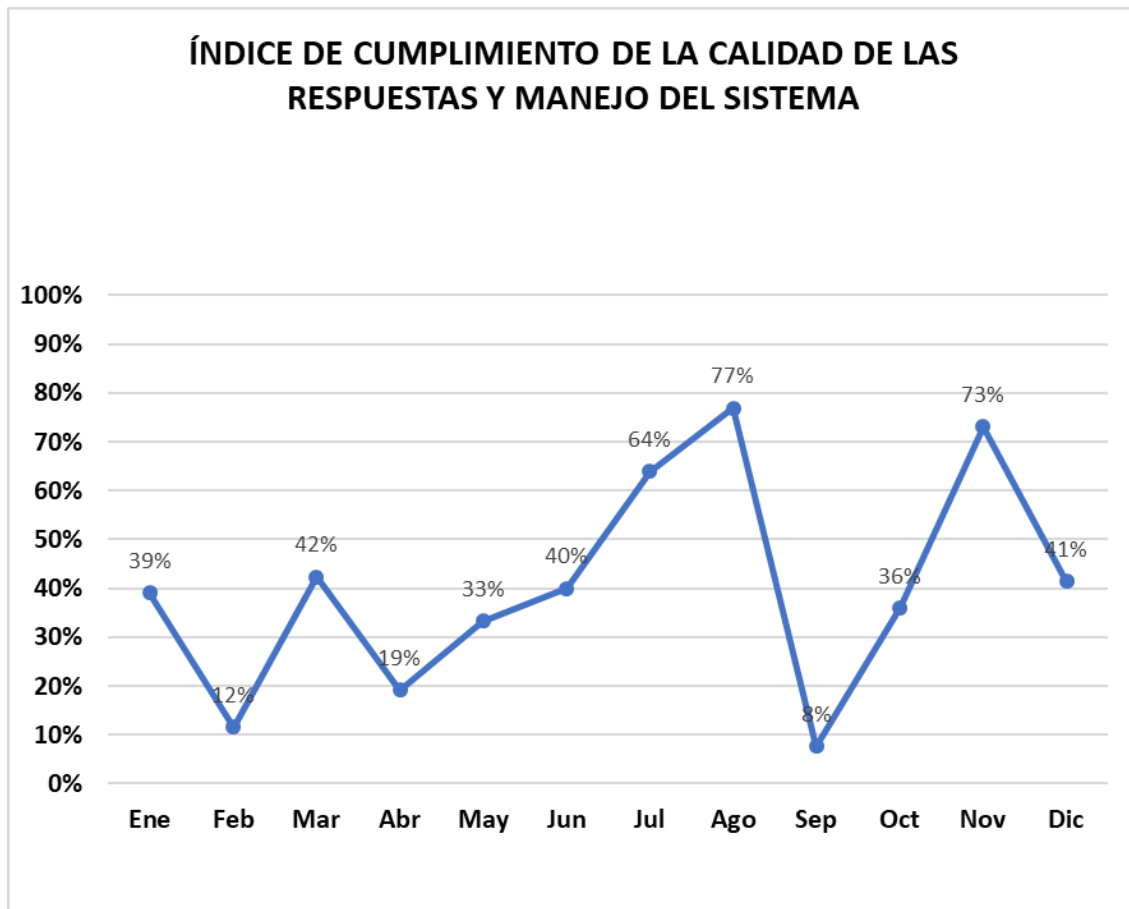
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
29	17 (59%)	41%	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
5034492023 4965442023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen 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 el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2954122023 4173662023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que emiten una respuesta parcial y dan cierre como Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no recibe una respuesta de fondo, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
5467842023	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, dado

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.
5089292023	RELACIÓN CLIENTE	SI	NO	SI	SI	NO	-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. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la entidad que recepciona no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento "trasladar" y no dar cierre con respuesta definitiva.
5089162023	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. -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.
4978492023 4811322023	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 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.
4631362023 4321892023	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.
5353732023	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	NO	NO	-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. -El requerimiento no cumple 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.
5475262023 5038822023 5445452023	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	SI	NO	Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que tenían que haber utilizado el evento cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no dar cierre por respuesta definitiva.
4678512023 4575202023	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

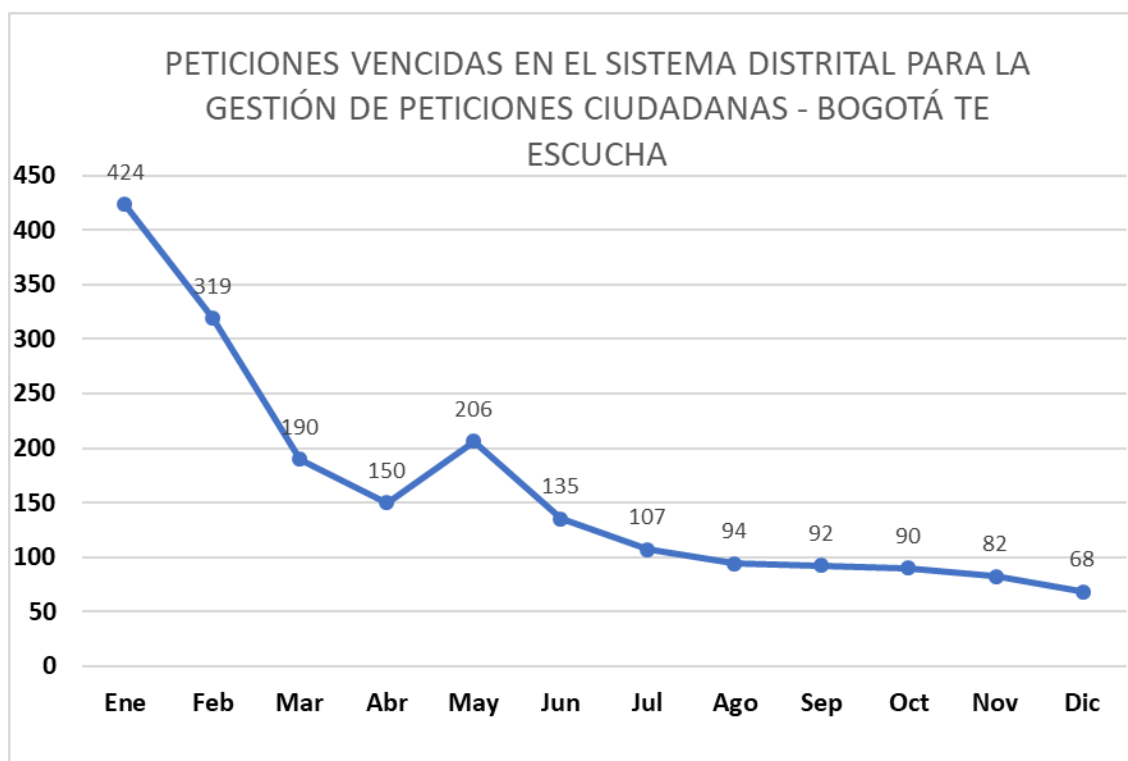
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
68	2022: 2 2023: 66	Entre 1 y 342 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 17% 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:
ARTÍCULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

"(...)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

"(...)

8. 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. Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

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 Secretaria 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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
3. Establecer puntos de control entre los días 10		Desde la Dirección Distrital de Calidad

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	del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
5. Formación: 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.	29/02/2024	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
6. Realizar monitoreo diario sobre hallazgos y recomendaciones en función de los cierres de de los casos.	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.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y continúan con peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS recomendamos replantear y/o reforzar las acciones implementadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas 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

Anexos Electrónicos: 0

Aprobó: Yanneth Moreno Romero
 Revisó: Yanneth Moreno Romero

Página número 6 de 7

Documento Electrónico: e207cf6c-3cf1-405d-9af0-d4b46f1d38b3

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



Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: e207cf6c-3cf1-405d-9af0-d4b46f1d38b3

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