



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 MARZO DEL 2024.

Respetado Doctor:

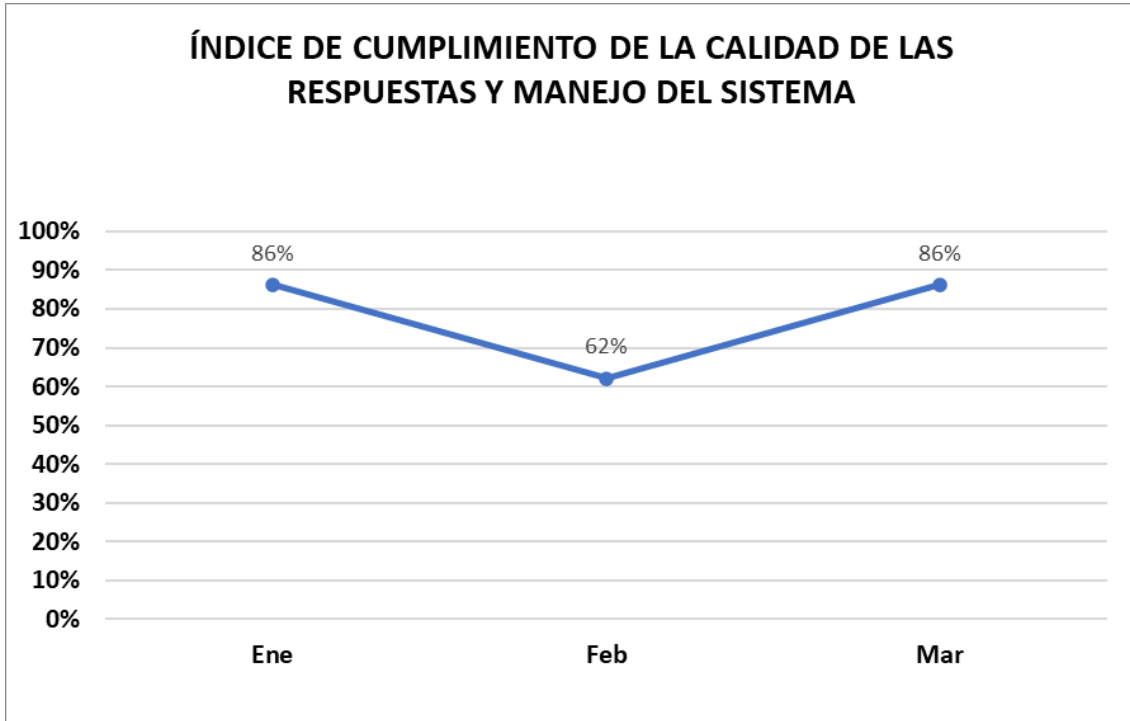
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de marzo de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento del plan de mejora, así:

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 2024
29	4 (14%)	86%	78%

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
324702024	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.
1022422024	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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.
901552024 1235472024	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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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

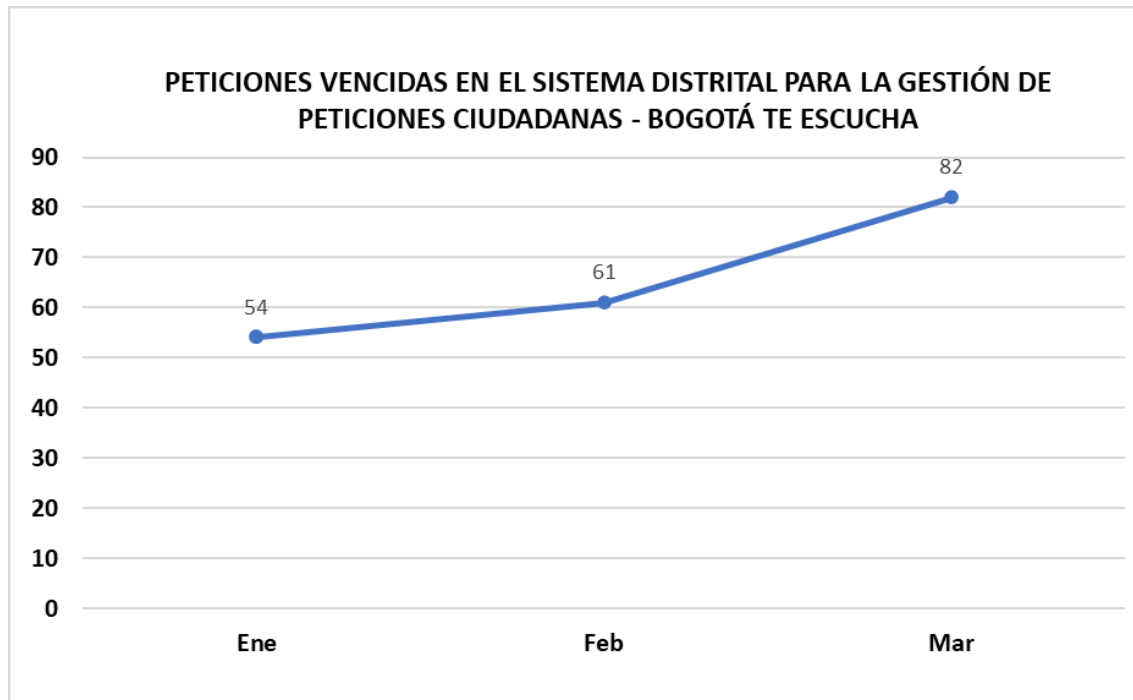
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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	2023: 1 2024: 81	Entre 1 y 42 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 aumento en 34% 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.

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 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 **2** peticiones pendientes 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 dichas peticiones corresponden a los radicados: **1144922024** y **1196592024**.

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 quinto 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 traba-	29/2/2024	Desde la Dirección Distrital de Calidad

jo para garantizar la gestión de las comunicaciones en plazos legales		del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora,
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,
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	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora,
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,
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,
6. Realizar monitoreo diario sobre hallazgos y recomendaciones en función de los cierres de los casos.	29/02/2024	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora,

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, se evidencia que el índice de la calidad de las respuestas fue de 86%, así como el aumento en el número de peticiones vencidas en el sistema, por lo anterior, desde la DDCS recomendamos reforzar y/o replantear las acciones implementadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, a fin de cumplir con los objetivos; alcanzar el 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

“CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010

El numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, establece que las entidades del Distrito Capital deben garantizar “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solitu-



des de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener información estadística precisa, correspondiente a cada una de ellas”, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio reiteramos la importancia de cumplir con lo establecido en el decreto anteriormente mencionado, adicionalmente a esto recordarles la importancia de utilizar como único sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, lo cual permitirá contar con un información real, cierta, precisa y centralizada sobre las peticiones de la ciudadanía.”

Cordialmente,

JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA
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: JUAN CARLOS RODRIGUEZ ARANA

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: ab8326c9-60e8-43e0-adf6-6a2d484f6d27

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