



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 2024.

Respetado Doctor:

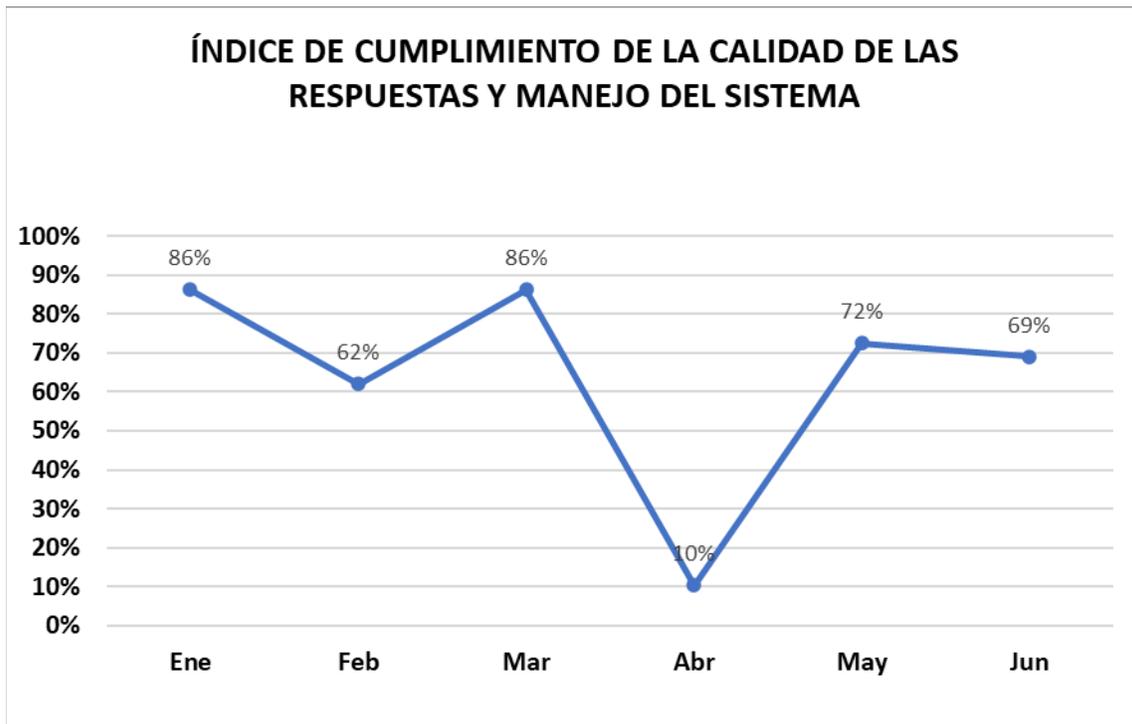
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al 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	9 (31%)	69%	64%

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
2755592024 2903452024	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.
2222592024	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad puesto que la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo, de manera clara y específica, en razón a que no emiten respuesta a todo lo relacionado por el ciudadano, como lo señala el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2797892024 2722692024	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
2669632024 2634512024	RELACIÓN CLIENTE	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.
2302962024	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad,

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
							<p>puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>-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.</p>
3008602024	RELACIÓN CLIENTE	SI	SI	SI	NO	SI	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado a otra entidad, fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

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

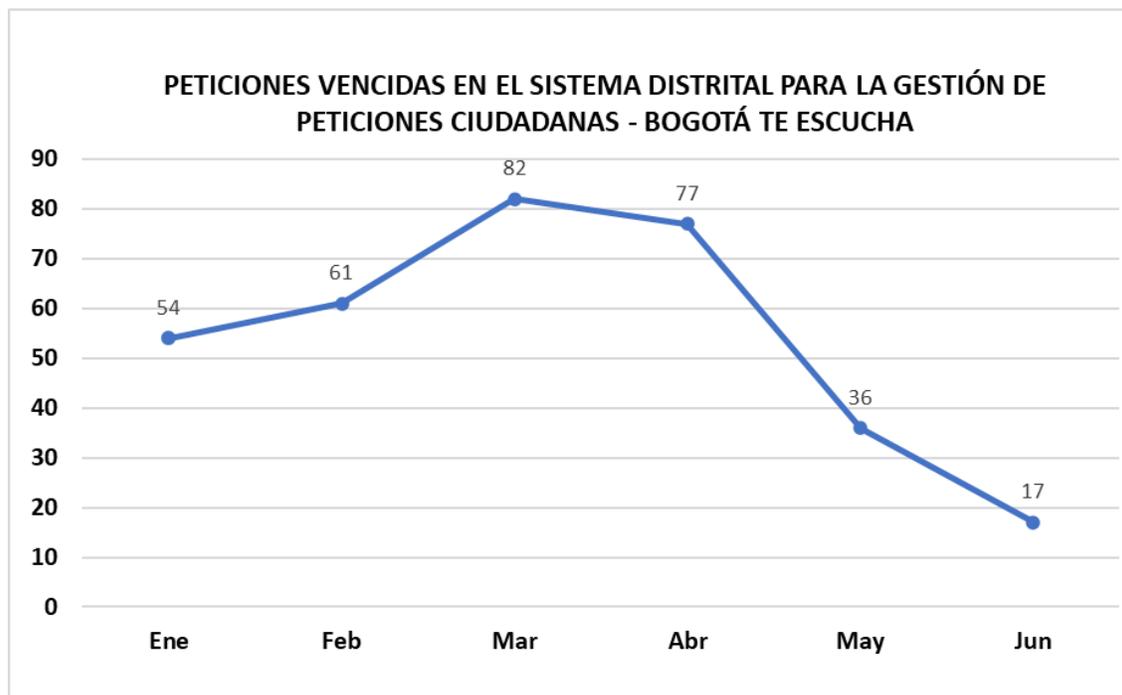
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
17	2024: 17	Entre 1 y 12 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 **53%** en los 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 **1** petición 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, con el número de radicado: **2817272024**.

Por otro lado, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

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 octavo 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	Desde la Dirección Distrital de Calidad 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 com-	29/02/2024	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente

petencias 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.		mente 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 mejoras en el índice de la calidad de las respuestas, sin embargo, las observaciones persisten, así mismo, la Entidad continua con peticiones vencidas en el sistema, por lo tanto, desde la DDCS recomendamos reforzar y/o replantear las acciones implementadas en el plan de mejoramiento remitido, 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.

Por otro parte, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jgaravito@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía**Cargo:****Nombre:****Correo Electrónico:**

Cordialmente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN
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: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 3d8a54e9-a471-47bc-bc48-afedfed283f5

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL