



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

CAROLINA GUEVARA

Líder Bogotá te escucha

ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P.

Carrera 13A No. 93 - 66 Piso 4

Dirección Electrónica: peticiones@enel.com, clientescolombia@enel.com**BOGOTÁ, D.C.**

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-39397,1-2025-37659

Respetada Doctora:

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 septiembre de 2025:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

Al respecto, recibimos los comunicados con radicado No. 1-2025-37659 y 1-2025-39397, donde nos envían el plan de mejora propuesto, al cual haremos seguimiento mediante la evaluación mensual a la calidad de las respuestas emitidas por la entidad y al número de peticiones vencidas que presenten mensualmente.



Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

ENEL COLOMBIA S.A. E.S.P. - LUIS ALEJANDRO DIAZ CARRILLO - peticiones@enel.com, clientescolombia@enel.com

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS