



4222000

Bogotá D.C.

**Doctora:**

MIRYAM BIBIANA AREVALO SANCHEZ

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P - ETB.

Dirección Electrónica: gestioncorrespondencia@etb.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto:** REQUERIMIENTO RESPUESTA A PETICIÓN 1608272025 Y 1608162025

**Referenciado:**

Respetado Doctora

Por medio de la presente y como supervisor del Contrato Interadministrativo N° 42220000-652-2024 LÍNEA 195, me permito solicitar su amable colaboración dar respuesta de petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. 1608162025 y 1608272025 de fecha 4 de abril 2025, las cuales se transcribe respectivamente a continuación:

*(...) BUENOS DIAS. COLOCO LA RESPECTIVA QUEJA COMO AGENTE DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER. TO TENEMOS FORMADORES PRESENTES PARA PODER PREGUNTAR LAS DUDAS. LOS COORDINADORES ESTAN OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PRESTAN ATENCION. ESTA QUEJA ES CONTRA FORMACION NO HAY EL APOYO (...)*

*(...) LA QUEJA QUE COLOCO ES COMO TRABAJADFORA DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER, NO HAY RESPALDO APOYO DEL DE FORMACION, NO HAY NADIE A QUIEN PREGUNTAR LAS DUDAS, LOS COORDINADORES ESTAN SIEMPRE OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PONEN CUIDADO. NO HAY NADI DE FORMACION ACLARANDO DUDAS (...)*

Por lo anterior, agradezco se envíe formalmente respuesta a la petición antes del 14 de abril 2025, informando sobre el detalle de las gestiones que se tomarán para subsanar lo correspondiente, con el propósito de dar respuesta de fondo al peticionario como corresponde.

Atentamente,

**ENRIQUE CUSBA GARCIA**

**DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA**

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: c9c8cbc2-0c93-479c-8bd4-0dee5caf596c

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



Copia:

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P - ETB. - MIRYAM BIBIANA AREVALO - miryam.arevalos@etb.com.co  
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P - ETB. - RONALD RUBIANO - ronald.rubiano@eys.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: YESICA PAOLA CASTRO GUTIERREZ  
Revisó: ENRIQUE CUSBA GARCIA  
Aprobó: ENRIQUE CUSBA GARCIA



Carrera 8 No 20 – 70 Piso 1 Oficina de Correspondencia ETB  
Código Postal: 110311  
Conmutador: 242 2000



Bogotá 23 de Abril de 2025

Doctor:  
Enrique Cusba Garcia  
Direccion del Sistema Distrital de servicio a la Ciudadanía  
Carrera 8 # 10 - 65

**Asunto: Respuesta petición No. 1608272025 Y 1608162025 de Bogotá te escucha.**

Respetado Doctor Cusba,

De acuerdo a su solicitud del asunto en referencia, en donde nos menciona el apoyo con el requerimiento y respuesta de petición radicada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha con el No. **1608272025 Y 1608162025** de fecha 04 de abril 2025, la cual se transcribe a continuación:

**(...) BUENOS DIAS. COLOCO LA RESPECTIVA QUEJA COMO AGENTE DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER. TO TENEMOS FORMADORES PRESENTES PARA PODER PREGUNTAR LAS DUDAS. LOS COORDINADORES ESTAN OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PRESTAN ATENCION. ESTA QUEJA ES CONTRA FORMACION NO HAY EL APOYO (...) (...)**

**(...) LA QUEJA QUE COLOCO ES COMO TRABAJADFORA DE LA LINEA 195 DEL CALL CENTER, NO HAY RESPALDO APOYO DEL DE FORMACION, NO HAY NADIE A QUIEN PREGUNTAR LAS DUDAS, LOS COORDINADORES ESTAN SIEMPRE OCUPADOS EN MUCHAS COSAS Y NO NOS PONEN CUIDADO. NO HAY NADI DE FORMACION ACLARANDO DUDAS (...)**

En relación con el asunto mencionado, me permito informar lo siguiente:

**Sobre el equipo de formación:** Actualmente se comparte el cronograma semanal de acompañamiento a la operación por parte del equipo de formadores, el cual se socializa con la misma periodicidad, con el fin de garantizar una mayor cobertura y acompañamiento continuo a nuestros embajadores. Adicional se están estableciendo horarios específicos de disponibilidad para puedan resolver inquietudes de manera oportuna y efectiva de acuerdo con cada caso puntual que se requiera con los embajadores.

A continuación, adjunto ejemplo de cronograma mencionado anteriormente (Semana del 21 al 25 de abril del año en curso):

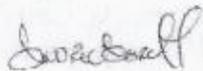
SEMANA DEL 21 AL 25							
HORAS	AREA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	
8:00 AM A 9:00	CALIDAD	GERALDINE LEAL	LUCIA ATUESTA	GERALDINE LEAL	SANDRA TORRES	GERALDINE LEAL	
	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		DANIELA RAMIREZ SALAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO	
9:00 A 10:00 AM	CALIDAD	CAMILA ALFONSO		DANIELA RAMIREZ	DEISY LOPEZ	DANIELA RAMIREZ	
	FORMACIÓN	LUISA VARGAS		LUISA VARGAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO	
11:00 A 12:00	CALIDAD	SANDRA TORRES		DEISY LOPEZ	CAMILA ALFONSO	DEISY LOPEZ	
	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS		LUISA VARGAS	LUISA VARGAS	ELIAN PUELLO	
1:00 PM A 2:00 PM	CALIDAD	DEISY LOPEZ		LUISA VARGAS	SANDRA TORRES	GERALDINE LEAL	SANDRA TORRES
2:00 PM A 3:00 PM	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS			LUCIA ATUESTA	LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS
	CALIDAD	GERALDINE LEAL	CAMILA ALFONSO		DANIELA RAMIREZ	GERALDINE LEAL	
3:00 PM A 4:00 PM	FORMACIÓN	LUISA VARGAS	LUISA VARGAS		LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS	
	CALIDAD	DANIELA RAMIREZ	DANIELA RAMIREZ		SANDRA TORRES	CAMILA ALFONSO	
4:00 PM A 5:00 PM	FORMACIÓN	LUISA VARGAS	DANIELA RAMIREZ SALAS		LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS	
	FORMACIÓN	DANIELA RAMIREZ SALAS	ELIAN PUELLO		LUCIA ATUESTA	DANIELA RAMIREZ SALAS	

**Coordinación y apoyo:** Hemos realizado mejoras en los canales de comunicación entre los embajadores y los coordinadores, reforzando el protocolo de atención a consultas y asignando un punto de contacto directo para temas urgentes o de alta prioridad.

Agradecemos la información remitida, ya que con ello contribuye a la adopción de medidas institucionales tendientes a la mejora de nuestros procesos y procedimientos.

Ratificamos nuestro compromiso en la prestación de los servicios, en pro de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía teniendo como objetivo la prestación del servicio de una manera Cálida, Amable, Digna, Efectiva y a su vez garantizando el bienestar de nuestros embajadores.

Atentamente,



**ANDREA ABRIL HORMAZA**  
**EJECUTIVA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE ETB**  
**VICEPRESIDENCIA EMPRESAS Y CIUDADES INTELIGENTES**