



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MAURICIO LEON LOPEZ

Gerente de Experiencia al Cliente

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

Carrera 8 No. 20 - 70 piso 1

Dirección Electrónica: gestioncorrespondencia@etb.com.co

BOGOTÁ, D.C. -

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 MAYO DEL 2023.

Respetado Doctor:

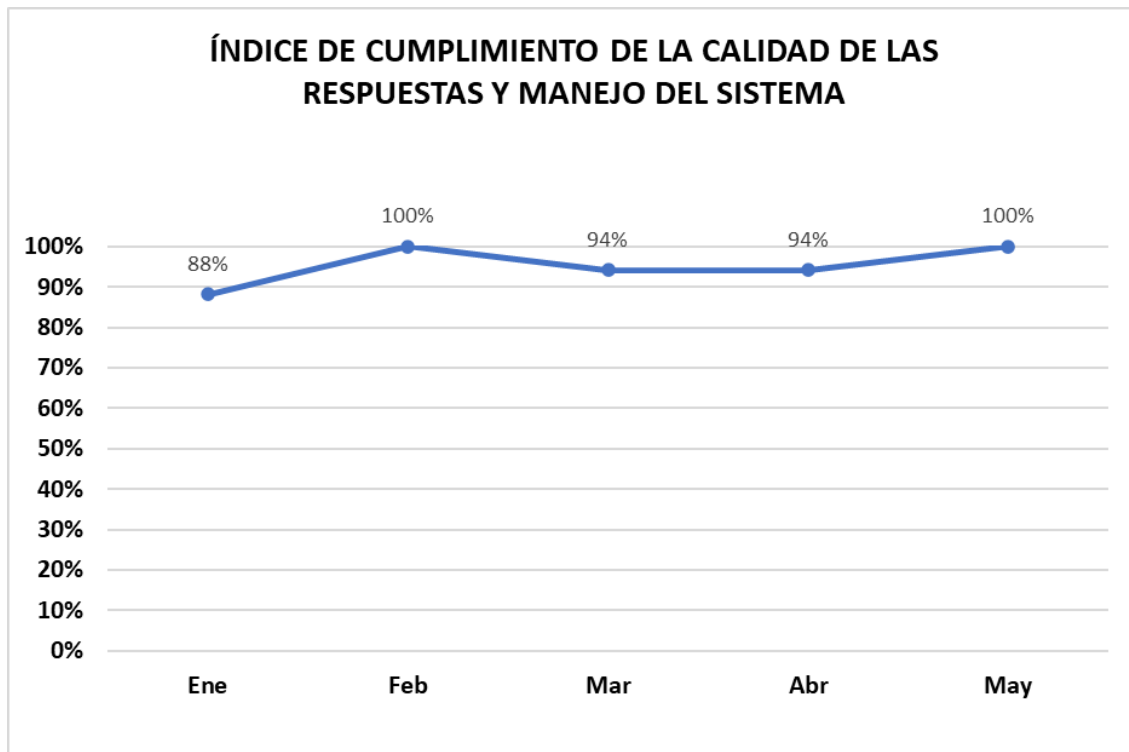
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejoramiento remitido 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
27	0 (0%)	100%	96%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

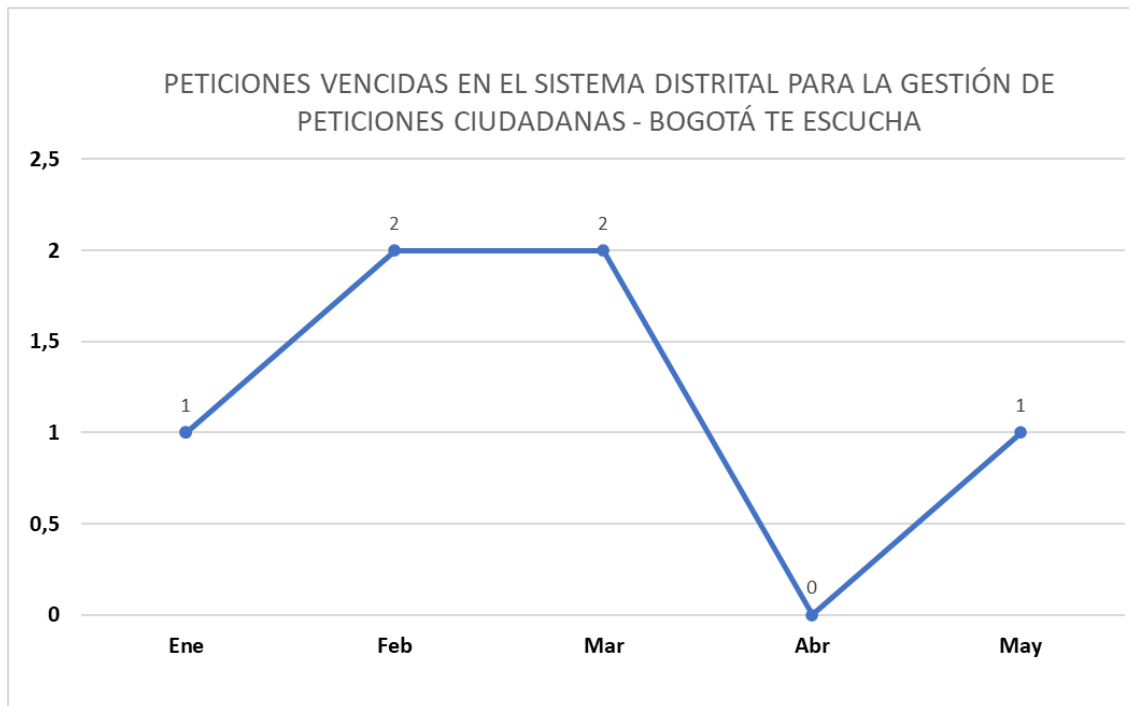
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023: 1	1 día 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 una petición vencida.



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 trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**¹.

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 estamos en el segundo mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la entidad el 12 de abril del 2023 con radicado interno de la Secretaría General No 1-2023-9424, dados los resultados se evidencia la efectividad de las acciones correctivas definidas:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Reforzar a los analistas para que se traslade hoy de manera oportuna los casos que no son competencia de ETB	Indefinido	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.
2. Utilizar de manera correcta el sistema	Indefinido	Sujeto a seguimiento durante el trimestre

¹ **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “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.”



Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.		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 Igual forma confirmamos la recepción de los comunicados remitidos por la ETB con radicado interno de la Secretaria General No 1-2023-15685 del 21 de junio de 2023 y el radicado 1-2023-15686 del 21 de junio del 2023 en los cuales nos indican las acciones correctivas realizadas por parte de la entidad a las observaciones presentadas en los informes de calidad de los meses de marzo y abril 2023 respectivamente, por anterior agradecemos el interés presentado por la entidad en mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, finalmente esperamos que las mejoras se sigan evidenciando; el índice de calidad se mantenga en 100% y el número de peticiones vencidas en el sistema llegue y se conserve en cero.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. E.S.P - ETB - MYRIAM PÉREZ YUNES - gestioncorrespondencia@etb.com.co

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO