



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](mailto: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 AGOSTO DEL 2023.

Respetado Doctor:

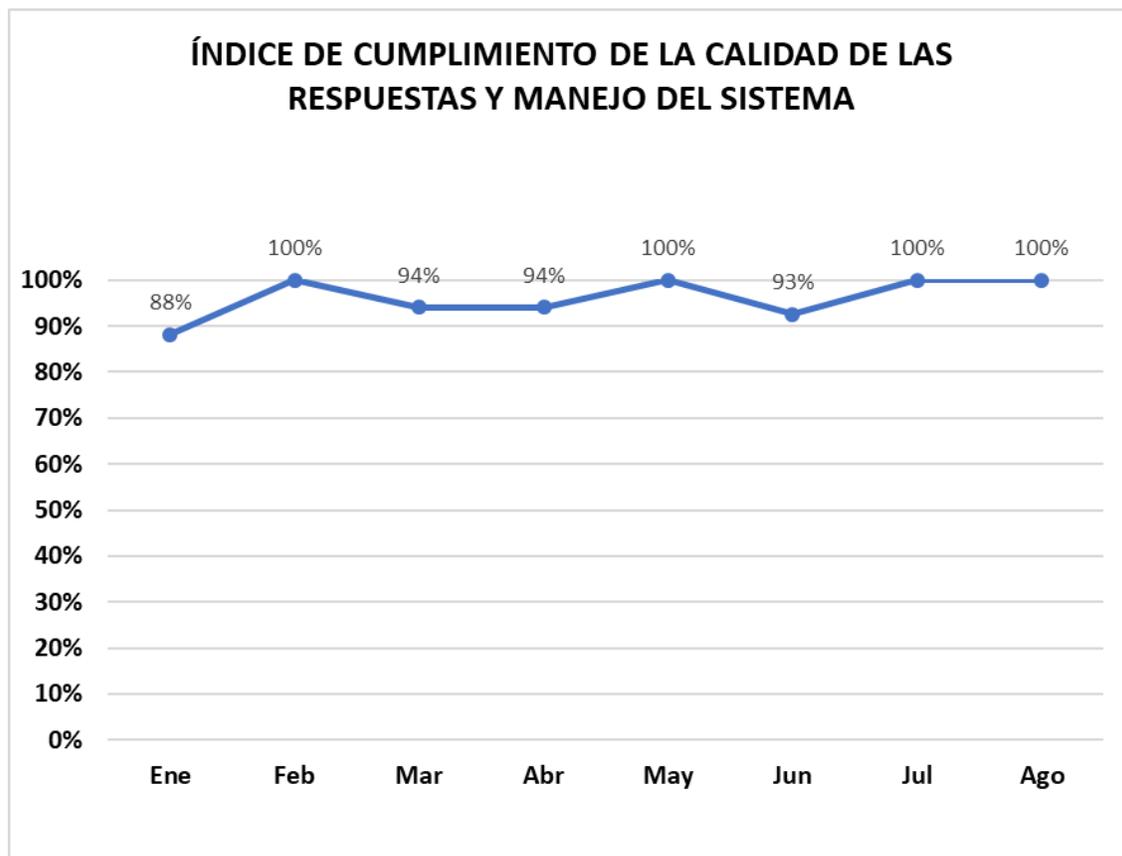
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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 |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|---|
| 17                    | 0 (0%)                     | 100%                             | 96%                                     |

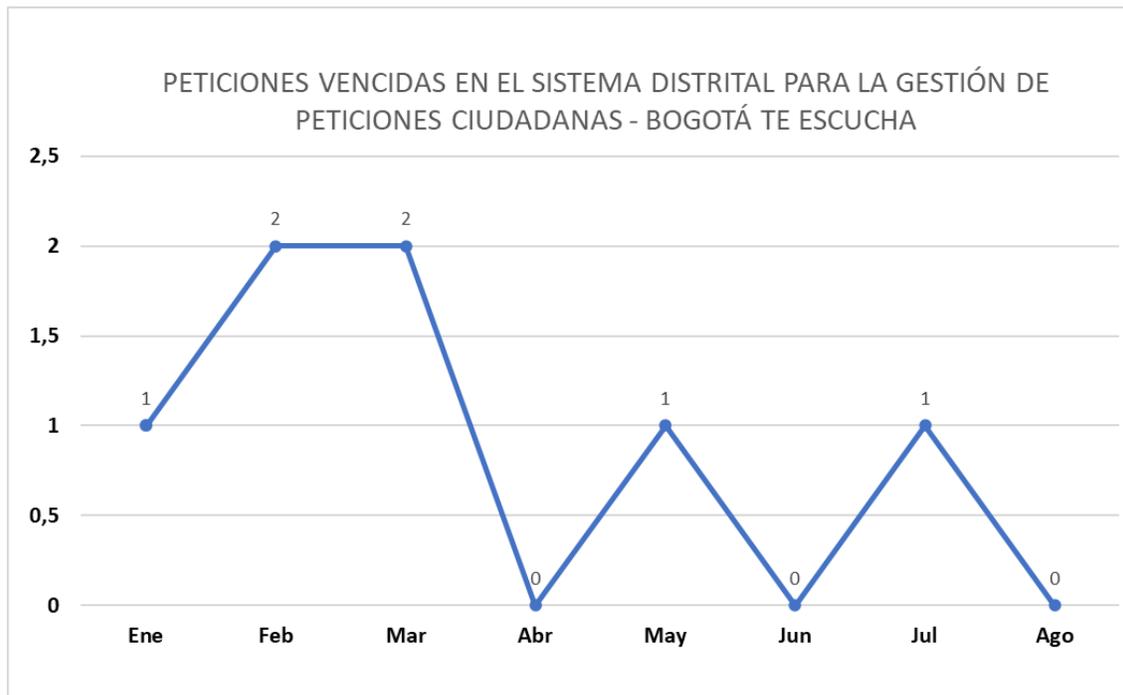
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

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 no presentó peticiones vencidas en el sistema.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

### 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 cuarto mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la entidad el 12 de abril del 2023 con radicado interno de la Secretaria General No 1-2023-9424, en el cual se establecen las siguientes acciones de mejora:

| 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  | Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, confirmamos la recepción de la evidencia remitida con el listado de asistencia de los funcionarios en la retroalimentación del manejo del aplicativo remitido en el radicado No 1-2023-25082 de la Secretaria General. |
| 2. Utilizar de manera correcta el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. | Indefinido  | Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, confirmamos la recepción de la evidencia remitida con el listado de asistencia de los funcionarios en la retroalimentación del manejo del aplicativo.  |

De Igual forma confirmamos la recepción del comunicado remitido por la ETB con radicado interno de la Secretaria General No 1-2023-25082 del 12 de septiembre de 2023, donde se



relaciona la evidencia de cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por la Entidad. Ahora bien, es importante destacar el buen resultado presentado por la entidad en el periodo sujeto de evaluación, donde su cumplimiento en la calidad fue del 100% y cero peticiones vencidas en el sistema, los invitamos a continuar con estos resultados con el fin de garantizar el buen servicio a la ciudadanía.

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

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: 68c25a85-bff0-4d12-abae-e5ce1ff62579

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL