

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General

Nro. Rad: **2-2023-29877** Anexos: **0** Fecha: **30/10/2023 03:54:11 PM** 

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 SEPTIEMBRE 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 septiembre 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%	97%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 4

Documento Electrónico: 9fd9dc87-8753-4093-ab09-323784475524



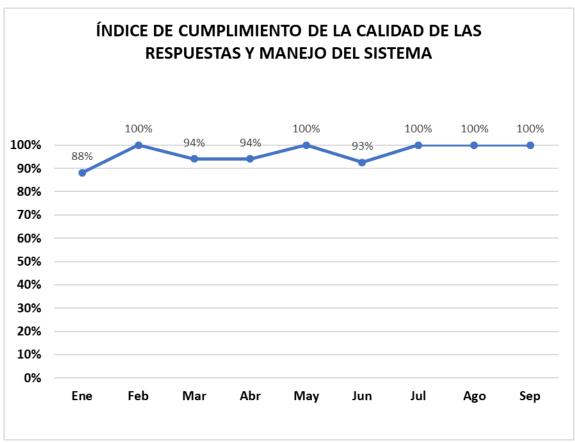




ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General

Nro. Rad: 2-2023-29877 Anexos: 0 30/10/2023 03:54:11 PM





Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

## 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.

> Página número 2 de 4 Documento Electrónico: 9fd9dc87-8753-4093-ab09-323784475524







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General Nro. Rad: 2-2023-29877 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 03:54:11 PM





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 quinto 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
Reforzar a los analistas para qué se traslade hoy de manera oportuna los ca- sos que no son competencia de ETB	Indefinido	Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, solicitamos respetuosamente remi- tir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
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, solicitamos respetuosamente remi- tir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,

Por lo anterior y de acuerdo con los resultados que ha presentado la entidad en el índice de cumplimiento y cero presento peticiones vencidas en el sistema, desde esta dirección

> Página número 3 de 4 Documento Electrónico: 9fd9dc87-8753-4093-ab09-323784475524







ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C Secretaría General

Nro. Rad: 2-2023-29877 Anexos: 0

Fecha: 30/10/2023 03:54:11 PM

destacamos la labor de la entidad y sus funcionarios, finalmente 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**

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: 9fd9dc87-8753-4093-ab09-323784475524



