



4221000

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 NOVIEMBRE DEL 2023.

Respetado Doctor:

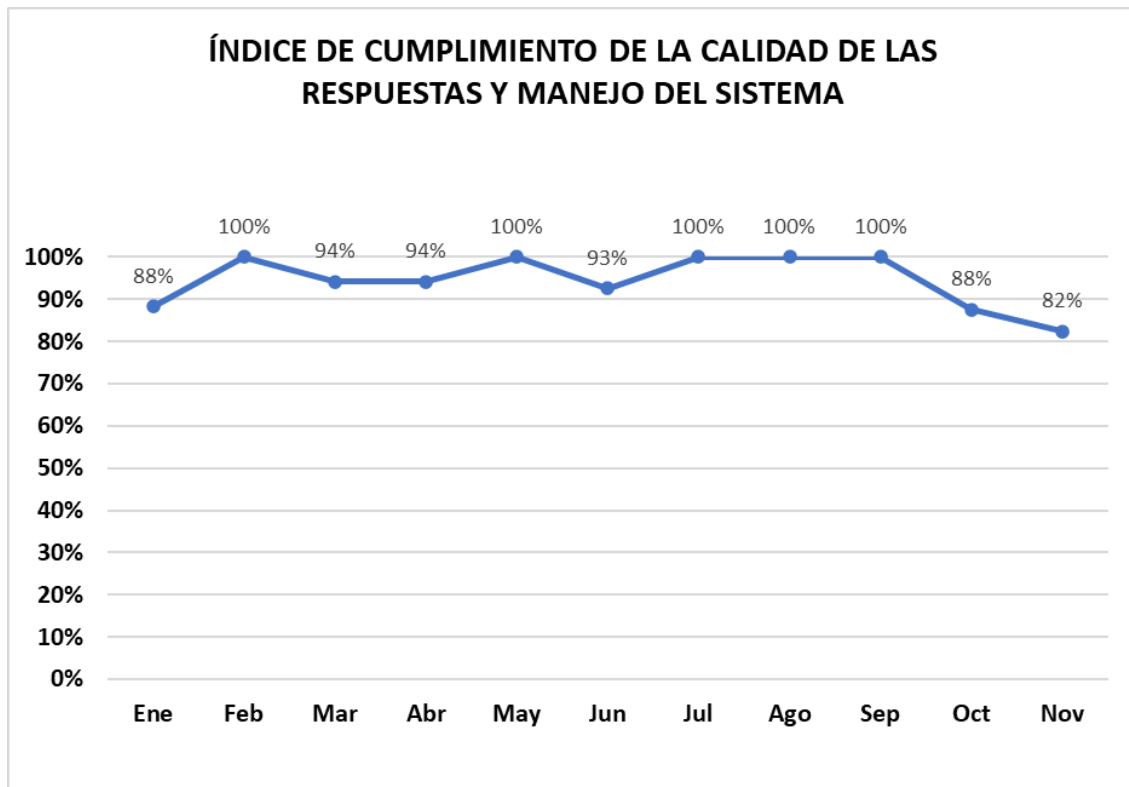
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	3 (18%)	82%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

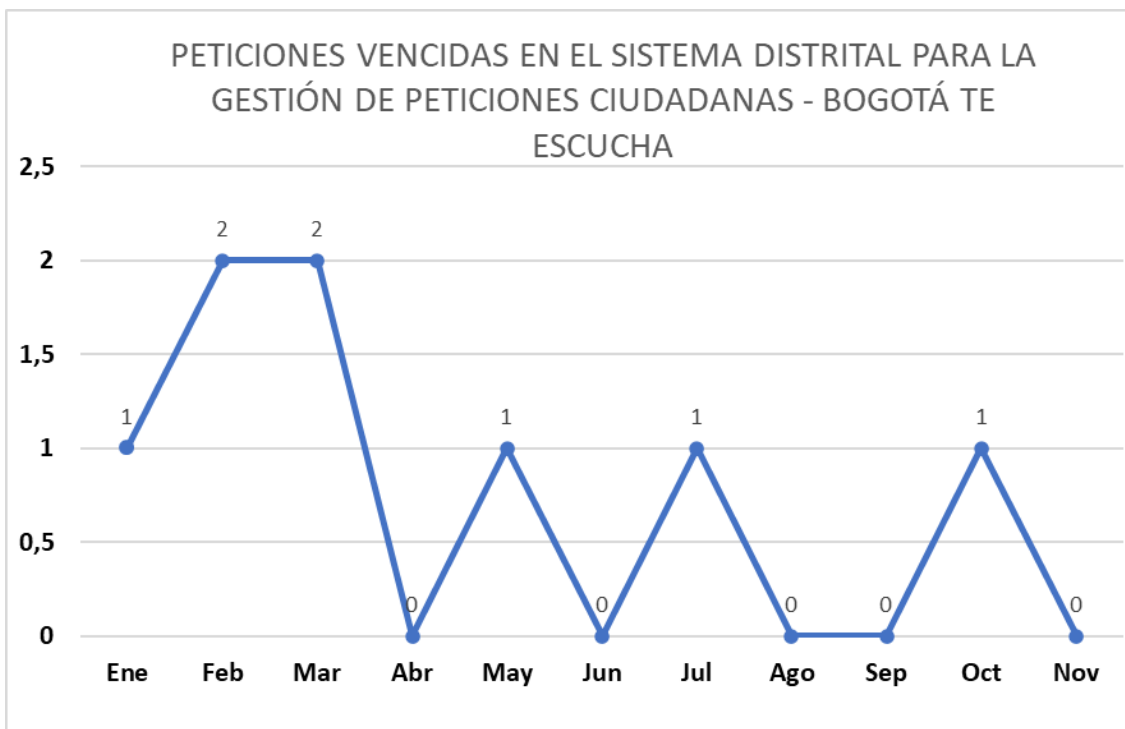
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
5018182023 4859382023	SOPORTE BACK ESCRITAS	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que corresponden a peticiones anónimas y no se evidencia la publicación de las respuestas en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
5172492023	SOPORTE BACK ESCRITAS	SI	SI	SI	SI	NO	El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la entidad que recepciona no es la competente de dar respuesta a la petición ciudadana, se debe utilizar el evento "trasladar" y no dar cierre con respuesta definitiva.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

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 séptimo 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, solicitamos respetuosamente remitir la evidencia de la implementación de esta acción de mejora en lo correspondiente a estos tres meses,
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, solicitamos respetuosamente remitir 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 presentados por la entidad en el periodo de revisión, solicitamos respetuosamente reforzar las acciones de mejora, toda vez que, se



evidencia que bajo el índice de calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, a fin de cumplir con el 100% en la calidad de las respuestas y mantener en cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

Por otro lado, desde la DDCS confirmamos la recepción de la comunicación remitida por la ETB con radicados internos de la Secretaría General No 1-2023-35765 del 18 de diciembre del 2023 y 1-2023-35959 del 19 de diciembre de 2023, respecto al punto 1, esperamos que esta acción correctiva “ETB ya tiene establecido el proceso para este tipo de peticiones anónimas, a partir del 01/11/2023 se están notificando de acuerdo al proceso establecido” resulte efectiva para contribuir en la mejora de la calidad de las respuestas que emite la Entidad. Con relación a “de acuerdo con las observaciones de la Alcaldía. No obstante, aclaramos que dichos traslados si fueron efectuados. Este requerimiento llegó duplicado bajo el radicado número 3903422023, y los traslados a los operadores de Codensa, Claro, Une y Movistar, se realizaron bajo este último radicado.” Se valida que efectivamente se realizó el traslado bajo este radicado, sin embargo, es importante realizar estas observaciones en el Sistema Bogotá Te Escucha, para mayor claridad de la información, respecto a los puntos 2 y 3 no tenemos observaciones. Finalmente, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Cordialmente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ 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