



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 DICIEMBRE DEL 2023.

Respetado Doctor:

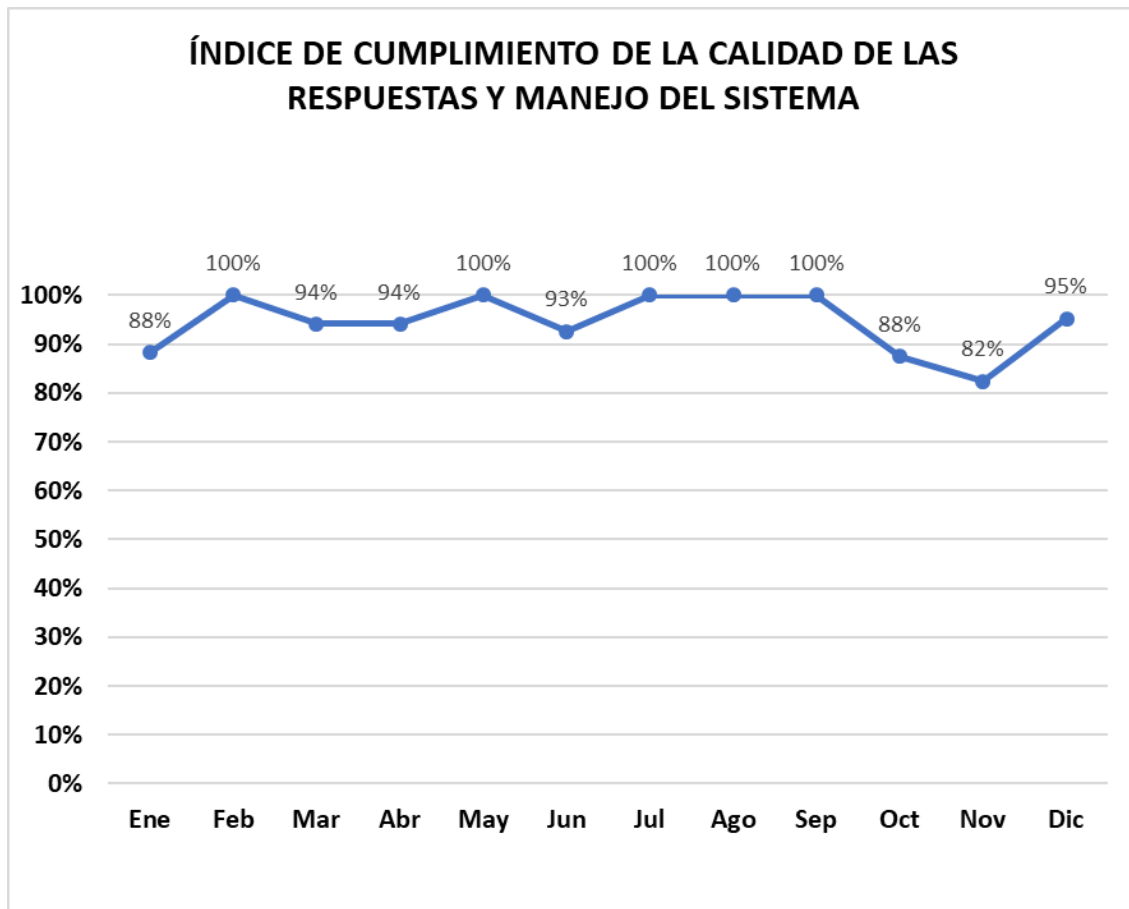
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de diciembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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
21	1 (5%)	95%	95%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

#### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

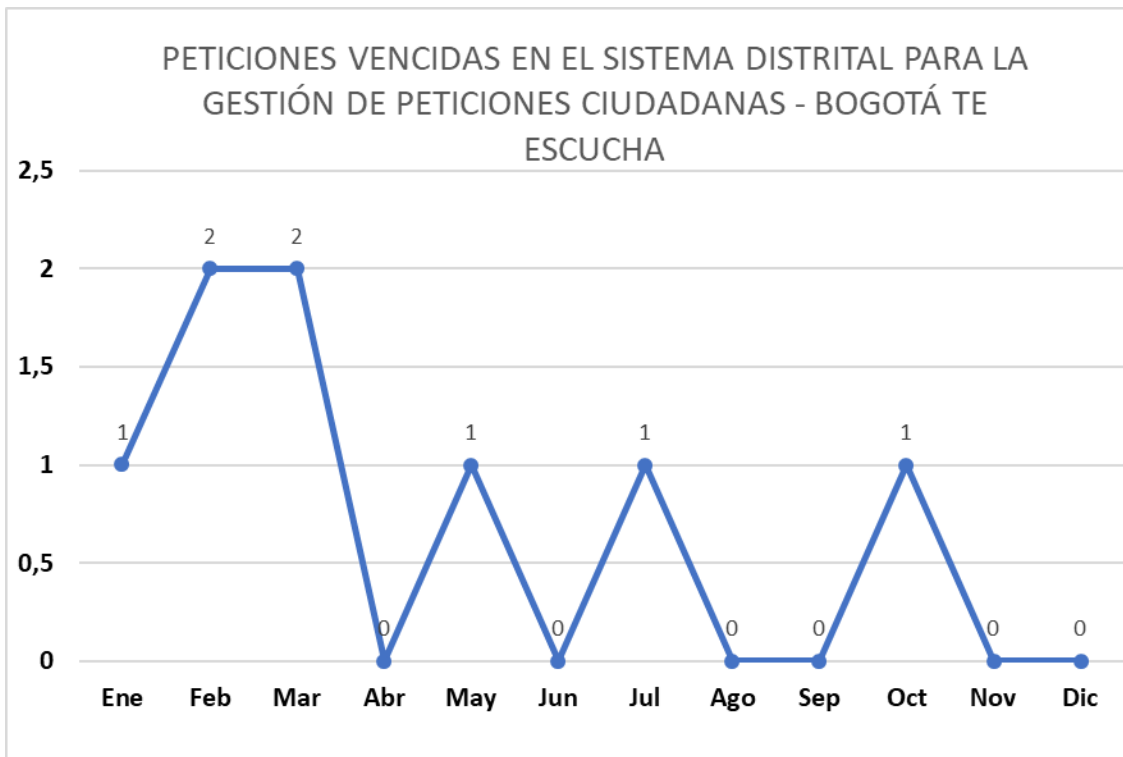
No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
5412422023	SOPORTE BACK ESCRITAS	SI	SI	NO	SI	SI	El requerimiento no cumple con el criterio de calidez, puesto que, la respuesta va dirigida a nombre de un ciudadano diferente al que interpuso la petición.

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 ha gestionado las solicitudes de la ciudadanía de manera oportuna dentro de los términos establecidos por la Ley.



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 octavo 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 continuar con las acciones de mejora, a fin, cumplir con el objetivo de alcanzar el 100% en el índice de calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, tal como el de mantener en cero el número de peticiones vencidas en el sistema.

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