



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 ENERO 2024.**

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 enero de 2024, 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	0 (0%)	100%	100%

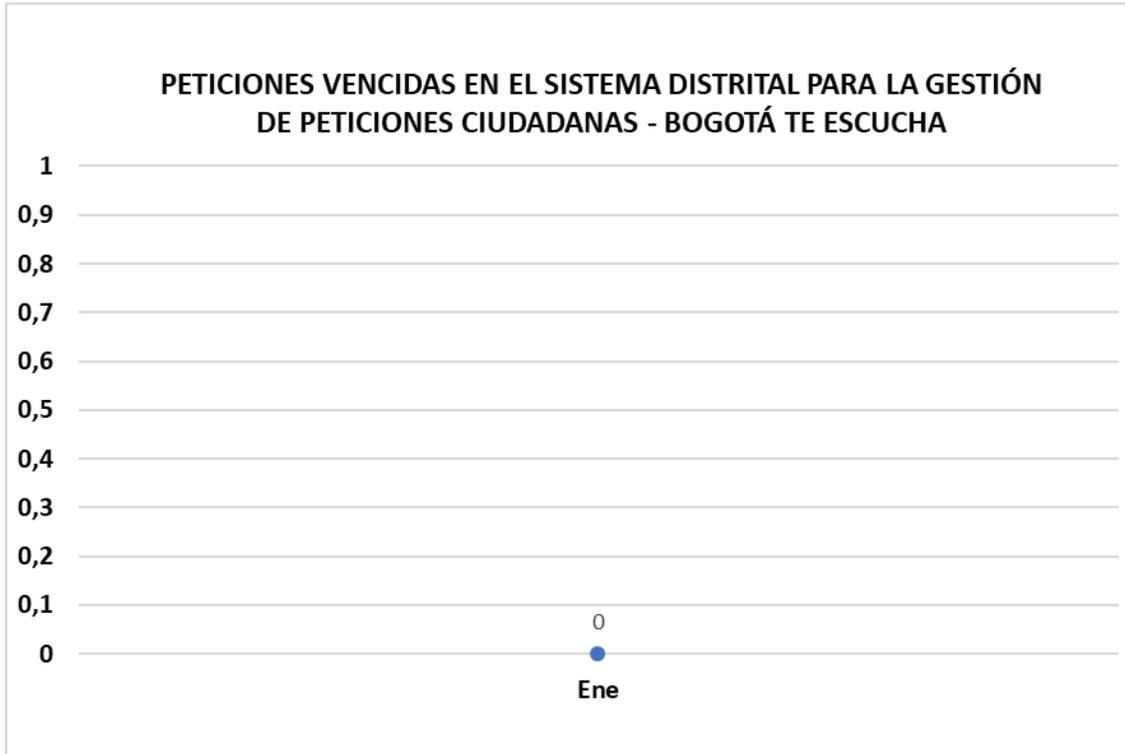
Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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 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 noveno 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	De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de seguimiento se evidencia que la acción implementada a resultado efectiva.
2. Utilizar de manera correcta el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.	Indefinido	De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de seguimiento se evidencia que la acción implementada a resultado efectiva.

Por lo anterior y de acuerdo con los resultados presentados por la entidad en el periodo de revisión, donde se cumple al 100% en el índice de calidad y no se presentaron peticiones



vencidas, los invitamos a mantener y continuar con estos resultados satisfactorios a fin de garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía.

finalmente confirmamos la recepción de la comunicación remitida por la ETB con radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-4040 del 1 de febrero del 2024, respecto al requerimiento No 5172492023 indicamos, cuando los requerimientos son competencia de una entidad nacional o privada que no se encuentra parametrizada en Bogotá te Escucha se debe usar el evento traslado y selecciona entidad nacional o privada, adjuntado el oficio de traslado, no se debe usar el evento respuesta definitiva. Agradecemos el interés prestado por la Entidad a fin de garantizar y ofrecer un servicio de calidad 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