



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 MAYO DEL 2024.**

Respetado Doctor:

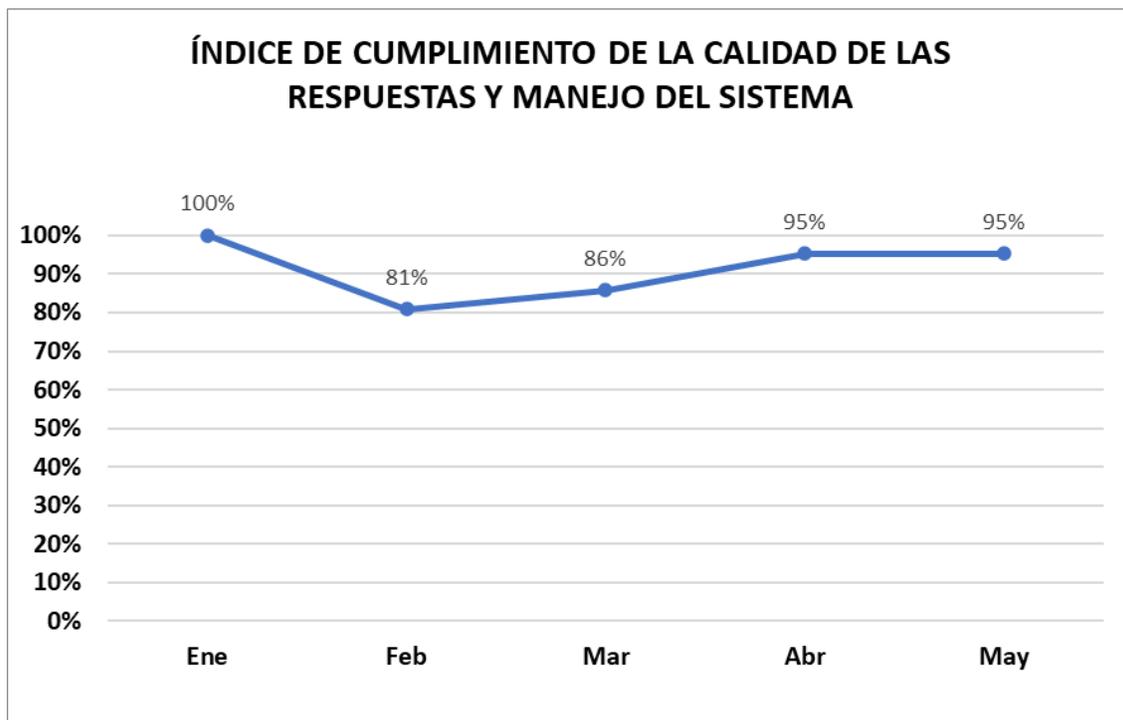
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo del 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejora, así:

### 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 2024
21	1 (5%)	95%	91%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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

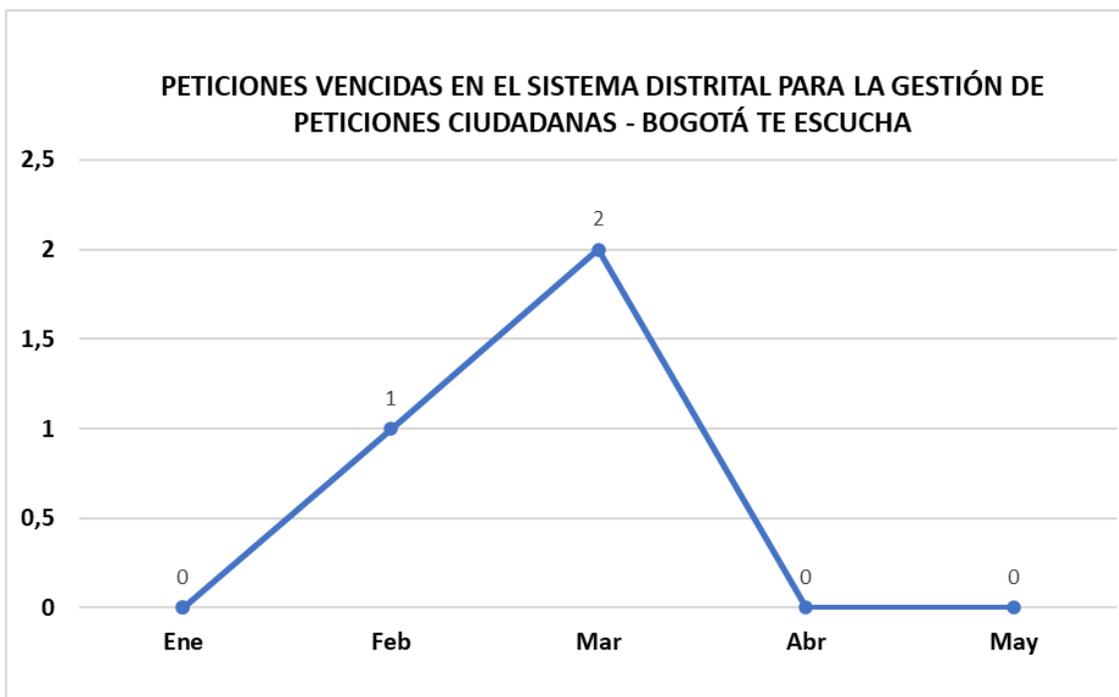
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas:

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2381402024	SOPORTE BACK ESCRITAS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022, expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis no presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

**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 confirmamos la recepción del comunicado enviado por la ETB con radicado interno de la Secretaría General Nos 1-2024-21994 y 1-2024-22099 del 11 de junio del 2024, donde se relacionan los ajustes al plan de mejoramiento en el cual se establecen las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Reforzar a los analistas para qué se	Indefinido	Desde la Dirección Distrital de Calidad del

traslade hoy de manera oportuna los casos que no son competencia de ETB		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,
3. Retroalimentación a los analistas para que utilicen el evento Trasladar.	Indefinido	Sujeto a seguimiento durante el próximo trimestre por parte de la Dirección Distrital de calidad del Servicio.

Ahora bien, respecto a los requerimientos No 1200482024, 1544632024 y 1732672024 con la observación **“Los requerimientos no cumplen con el criterio de manejo del sistema, puesto que tenían que utilizar el evento Trasladar, informando a la ciudadanía la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no el evento Respuesta Definitiva.”** tras una segunda revisión, la observación se mantiene dado que hay un mal manejo de Bogotá Te Escucha, puesto que la forma correcta de gestionar este tipo de solicitudes es:

- Ingresar a la gestión de la petición
- En la opción de EVENTO que se encuentra al final del formulario de Atención de la petición deben seleccionar:

- Evento: Trasladar
- Tema: Seleccionar según tema
- Categoría: Traslado de petición por competencia
- Subtema: Seleccionar según la clase de traslado a realizarse

- o Traslado a entidades distritales
- o Traslado a entidades naciones y/o territoriales
- o Traslado a entidades privadas



- En observaciones, indicar al peticionario a donde será trasladada la petición
- En el caso de traslado a entidades nacionales, territoriales y privadas, es necesario adjuntar el oficio para realizar el traslado pues estas entidades no están en Bogotá Te Escucha y

adicionalmente esto sirve para mantener la trazabilidad de la petición y conocer a donde se realizó el traslado de esta.

5. Adjuntar la documentación que respalda el traslado

6. En la sección de Entidad, seleccionar la opción ENTIDAD NACIONAL y hacer clic en la opción AGREGAR ENTIDAD. Quedando de la siguiente manera:



7. Hacer clic en ENVIAR, y de esta manera al validar la hoja de ruta se puede verificar que la petición se cerró con el evento de SOLUCIONADO - POR TRASLADO y cuenta con su respectivo documento adjunto.

LA TERMINAL DE TRANSPORTE									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión Opción
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO LA TERMINAL DE TRANSPORTE	Nombre Funcionario	Registro para atención	Traslado	En trámite - Por traslado	2023-06-08 3:51:57 PM	2023-06-11 11:59:59 PM	2023-06-08 4:06:19 PM	Solucionado - Por traslado	 

Con lo anterior, esperamos resolver su inquietud, a si mismo, esperamos que el ajuste al plan de mejoramiento indicado cumpla con los objetivos planteados; alcanzar el 100% de cumplimiento en el índice de calidad y mantener en cero el número de peticiones vencidas. Finalmente agradecemos el compromiso e interés por parte de la Entidad en ofrecer un servicio de calidad a la Ciudadanía.

Cordialmente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN**  
**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: CLAUDIA RUIZ MARIN

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: f9320b93-dc42-4078-ac26-1c1dcee2376d

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