



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MAURICIO LEON LOPEZ

Gerente de Experiencia al Cliente

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. E.S.P - ETB

Carrera 8 No. 20 - 70 piso 1

Correo electrónico: gestioncorrespondencia@etb.com.co

Ciudad

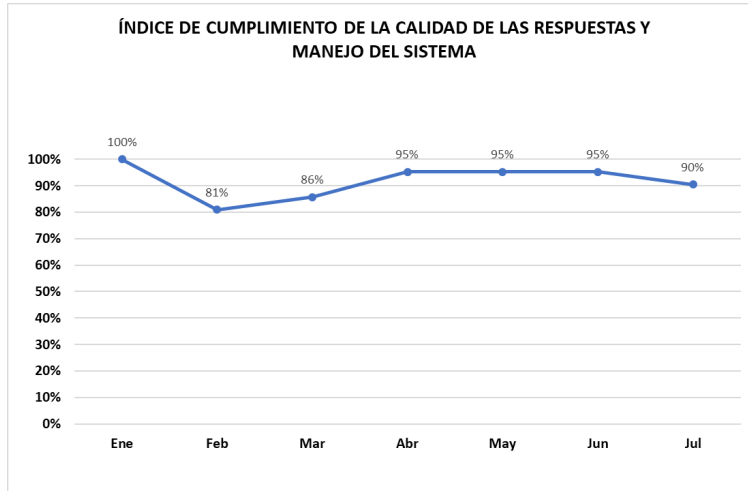
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

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 julio del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

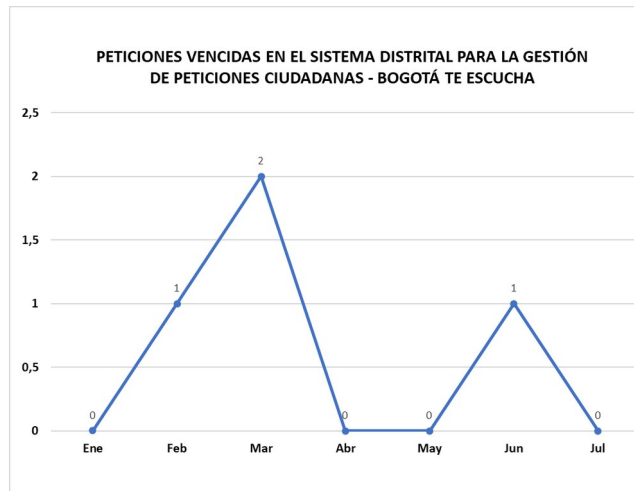
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **21** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **2 (10%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **90%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **92%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

2. Seguimiento a 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.



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 de Calidad del Servicio acusamos recibido de la comunicación con radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-30247. Referente al requerimiento 2381402024, indicamos que la observación del informe de calidad se mantiene toda vez que el artículo 69 de la ley 1437 de 2011 indica *“Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.”*

Por otro lado, desde la Dirección de Calidad del Servicio acusamos recibido de la comunicación remitida por la ETB con radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-30248, donde se relacionan las acciones de mejora complementarias, esperamos que estas permitan alcanzar y mantener el 100% en el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma mantener en cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Cordialmente,

CLAUDIA RUIZ MARIN
DIRECCION DISTRICTAL 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: 1

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ