



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](mailto:gestioncorrespondencia@etb.com.co)

Ciudad

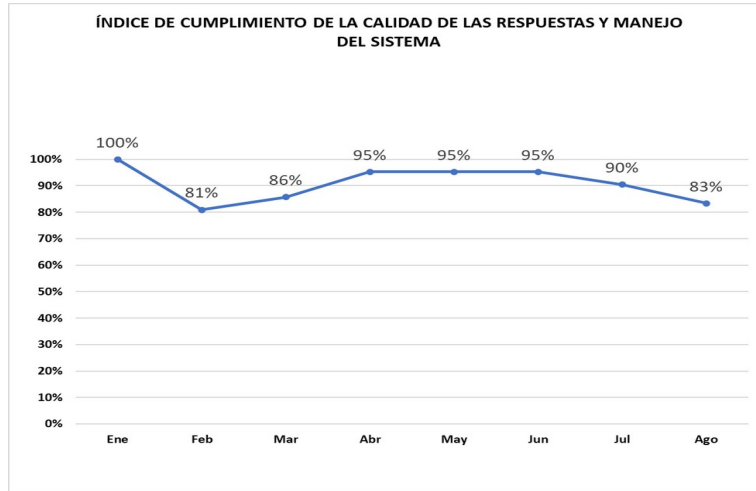
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.**

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 agosto 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:**

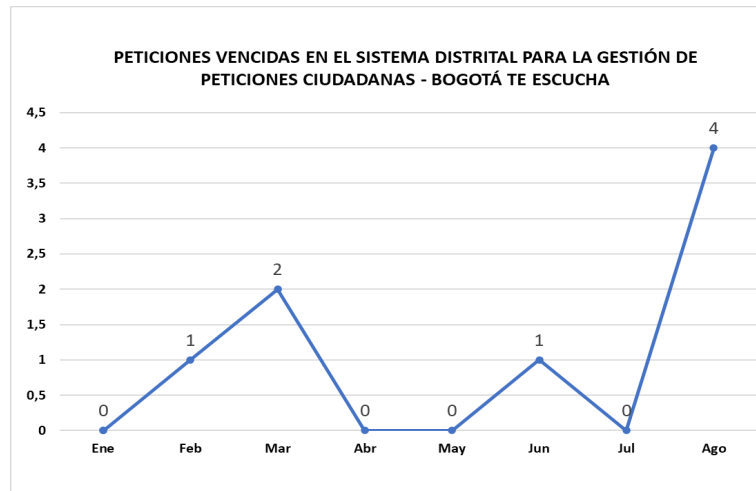
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **18** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **3 (17%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **83%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **91%**.



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 presentó **4** 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 Distrital de Calidad del Servicio informamos que recibimos la comunicación enviada por la ETB, registrada con el No de radicado interno 1-2024-36183 de la Secretaría General. De acuerdo con su comunicación, donde nos indican las acciones correctivas y preventivas que se vienen implementado al interior de la entidad a fin de cumplir con los objetivos; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema. Por lo anterior, esperamos que con estas acciones cumplan con los objetivos planteados a fin de garantizar un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

Finalmente agradecemos el interés y compromiso de la entidad en prestar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Cordialmente

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRIITAL 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: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ