



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

BOGOTÁ, D.C.

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

Referenciado:

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 septiembre del 2024:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

2. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

De acuerdo con la muestra evaluada para el mes sujeto de evaluación, se evidencia que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la Entidad fue del 100%, y que no se presentaron peticiones vencidas en el sistema, por esta razón, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio los invitamos a

Página número 1 de 3

Documento Electrónico: 78b1a8c0-865a-44cf-a67e-f3c1d1e94138

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

En relación con el oficio enviado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB el 15 de octubre de 2024 (radicado 1-2024-41177 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 16 de octubre de 2024), informamos que recibimos el comunicado, sobre el particular informamos que las peticiones allí relacionadas y las cuales fueron castigadas en el Informe Consolidado de Calidad de las Respuestas correspondiente al mes de agosto de 2024, bajo el criterio de "Se registra la respuesta en el sistema extemporáneamente", solo incumplen con el criterio de manejo del sistema y no se evidencia incumplimiento en el criterio de oportunidad, teniendo en cuenta que una vez realizada la evaluación de las peticiones en mención, se logró identificar que la respuesta de fondo al peticionario fue remitida dentro de los términos establecidos por la ley, garantizando esto el cumplimiento del criterio de oportunidad, no obstante en dicha evaluación se identificó que el cargue del documento de respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha fue realizado fuera de los términos legales, dando esto lugar al incumplimiento del criterio de manejo del sistema, es importante precisar que bajo la luz del acuerdo 731 de 2018 del Concejo de Bogotá, Bogotá te escucha es el canal oficial para la gestión de peticiones ciudadanas y la trazabilidad total de la gestión de peticiones debe reposar allí.

Por otro lado y en relación con el oficio enviado por la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB el 15 de octubre de 2024 (radicado 1-2024-41176 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá del 16 de octubre de 2024), confirmamos que recibimos el comunicado, sobre el particular aclaramos que según lo establecido en el apartado **2** del numeral **5.3 Criterios para el registro de peticiones** del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Versión 3, "*...las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, NO deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*", en los casos que la solicitud de trámite sea radicada directamente por el peticionario se dará en el sistema el trámite correspondiente indicándole al peticionario el tiempo de gestión y el canal por el cual puede consultar la respuesta a su requerimiento. Teniendo en cuenta que el sistema aplica solamente para la gestión de peticiones de origen ciudadano no relacionadas con trámites y OPAS de la entidad, los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 son aplicables al sistema y objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital



Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
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: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-
Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 3 de 3

Documento Electrónico: 78b1a8c0-865a-44cf-a67e-f3c1d1e94138

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL