



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

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 DICIEMBRE DE 2024.

Referenciado: 1-2025-382

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 diciembre 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

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: c978ab3e-6d45-4c57-88d5-9c542db65cea

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



emitidas por la Empresa 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 mantener las acciones correctivas y preventivas que les han permitido alcanzar estos resultados satisfactorios.

Por otra parte, confirmamos recepción del comunicado con radicado de ingreso en la Secretaría General No 1-2025-382 del 7 de enero de 2025, donde nos indican las acciones que vienen adelantado a fin de mejorar en la gestión de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha. Por lo anterior, agradecemos el interés y compromiso por parte de la Empresa en ofrecer un servicio de calidad y oportuno a la ciudadanía.

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: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Página número 2 de 2

Documento Electrónico: c978ab3e-6d45-4c57-88d5-9c542db65cea

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