



4221000

Bogotá D.C.

Doctor

MAURICIO LEÓN LÓPEZ

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 MARZO DE 2025.

Referenciado: Respuesta 1-2025-11689 o 22161758

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 marzo del 2025:

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 manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones presentadas en el punto 1 del presente informe, que permita



alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Por otra parte, recibimos comunicado No. 1-2025-11689 mediante el cual informan las causas y las acciones realizadas por la empresa frente a la falla presentada en el servicio de internet, así como los esfuerzos desplegados para el restablecimiento del mismo y las medidas de contingencia implementadas en su momento.

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 la ciudadanía por parte de la Administración Distrital.

Cordialmente,

ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
DIRECCION DISTRITAL 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

Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS