

SINTRATELEFONOS INFORMA Y DENUNCIA.

La administración de ETB debe ejecutar planes de mejora en la atención al cliente para evitar multas por el pésimo manejo de administraciones anteriores.

El pasado 21 de septiembre, fue anunciada por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio una multa a la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá por incumplir lo dispuesto por el ente de control con relación a las reclamaciones presentadas por los usuarios. El incumplimiento de la **ETB** es sobre órdenes impartidas en el 2018, que debieron ser resueltas por la administración de Enrique Peñalosa.

La atención al cliente, en el agendamiento, las reclamaciones, y, la falta de articulación de los procesos han sido un cuello de botella constante en la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, y que hemos venido denunciando ante los entes de control. Durante las administraciones de los respectivos burgomaestres de la época, **Kattan y Castellanos**, fueron varios hallazgos administrativos de la contraloría Distrital y multas de la SIC por la inobservancia en la atención de quejas y reclamos, la actual notificación confirma nuestras denuncias.

El acuerdo programático firmado entre SINTRATELEFONOS y la alcaldesa Claudia López, incluye el afianzamiento de un plan estratégico corporativo para el desarrollo eficiente de la atención al cliente, la recuperación de funciones misionales y permanentes de la empresa con sentido de pertenencia. Ciertamente, la tercerización de la atención al cliente se ha convertido en un gran problema que ha afectado en importantes proporciones la percepción de los clientes sobre la alta calidad de nuestros servicios.

Invitamos a la administración de **ETB** desde SINTRATELEFONOS a revisar estos aspectos nefastos y regresivos para la empresa a ejecutar planes de mejora que acaben definitivamente con la ejecución negativa que ocasionan hallazgos, sanciones y multas de los entes de control.

JUNTA DIRECTIVA Y COMISIÓN DE RECLAMOS

