

4221000

Bogotá D.C.

Doctor

EDUARDO GONZÁLEZ MORA

Subgerente de Servicios Operacionales e Infraestructura

TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.

Diagonal 23 No. 69 – 60 Oficina 502

Correo Electrónico: correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.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 2022.

Respetado Doctor:

Atendiendo lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, realiza el análisis de la calidad de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Terminal de Transportes S.A., frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de una muestra de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a la totalidad de las peticiones vencidas en el sistema, estas dos primeras con corte al 31 de marzo de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad.

1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:

El análisis que se realiza a través del presente documento se lleva a cabo teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema¹, el cual se efectúa a

¹ **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

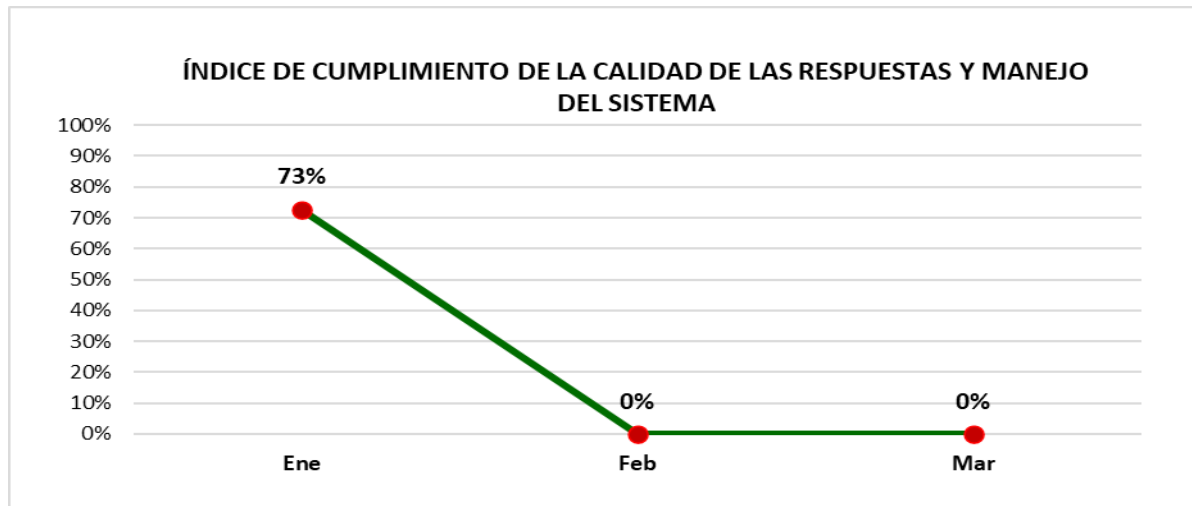
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Terminal de Transportes S.A en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de marzo de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **22** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas Analizadas	Respuestas con Observación	% Índice de Cumplimiento Marzo	% Índice de Cumplimiento Acumulado 2022
22	22 (100%)	0%	24%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

En la siguiente tabla, se relacionan los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento discriminado por criterio:

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
22	22	0	21	1	22	0	3	19	15	7
	100%	0%	95%	5%	100%	0%	14%	86%	68%	32%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
4018642021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	No	Si	No	No	El requerimiento no cumple con el criterio de claridad ni con el de manejo del sistema, puesto que solicitan ampliación de información, pero no utilizan este evento del sistema, sino el de Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede contestar la ampliación solicitada a través del sistema. El requerimiento no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
1045582022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
863152022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
740932022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
611332022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
912492022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
392032022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
1055952022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
380362022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
1127342022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
1131322022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
1129072022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
607342022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
737462022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
736872022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
860202022	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	Si	
4098902021	DEPARTAMENTO	Si	Si	Si	No	No	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	SERVICIO AL CIUDADANO						<p>oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.</p> <p>Los requerimientos no cumplen con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, si la petición no es competencia de la entidad que recepciona, se debe realizar el traslado mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas informando al peticionario cual entidad dará solución de fondo a su petición.</p> <p>El requerimiento falla en el manejo del sistema, puesto que se debió dar cierre por no competencia en el Sistema, informando al peticionario la entidad encargada de dar respuesta de fondo a la petición y no cierre definitivo</p> <p>El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, aunque el trámite se realizó dentro de los términos de ley, la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema las respuestas dentro de los días establecidos por la ley para dar respuesta al requerimiento, como se establece en el numeral 5.2 Generalidades del registro de Peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p>
4063502021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	No	
3706612021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	No	No	
3619042021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	Si	No	
3700422021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	Si	No	
2519742021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	Si	Si	Si	Si	No	

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De conformidad con la metodología de análisis presentada en el informe del mes de enero de 2022, a continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas y con gestión extemporánea que la entidad presentó en el mes de marzo de 2022:

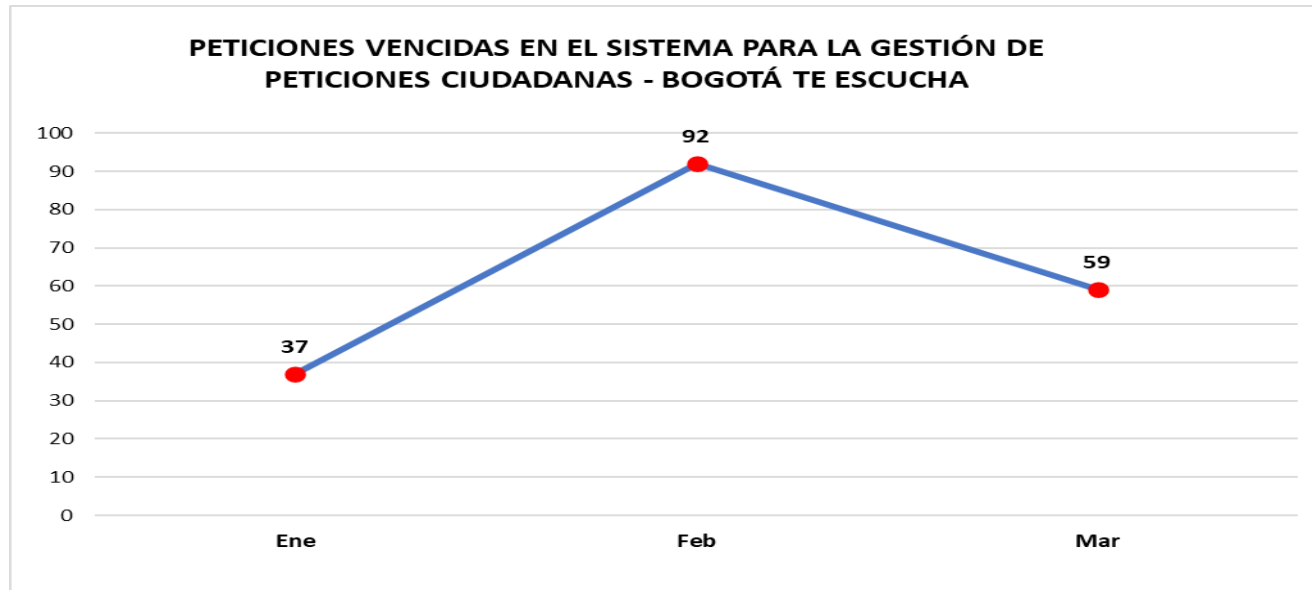
No. Peticiones Vencidas	No. Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
59	0	2021: 37 2022: 22	Entre 4 y 212 días de vencimiento

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en el Departamento de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el año 2022 (enero a marzo), se

evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **22** peticiones, obteniendo **59** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de marzo de 2022.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**².

3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas y a las Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas correspondiente al mes de marzo de 2022:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Terminal de Transportes S.A., durante el mes de marzo de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas fue del **0%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD** con un **86%**. Adicionalmente, para el mes de marzo de 2022, la entidad presenta **59** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³

² **Artículo 35 de la Ley 734 de 2002**, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

³ **Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018**, *Ibidem*.

Artículo 15 del Decreto 847 de 2019, “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”

Al respecto, en el marco de la mesa de trabajo llevada a cabo el pasado 28 de marzo de 2022, la entidad socializó las siguientes acciones definidas en su plan de mejoramiento:

- **Acción Preventiva:** Controlar la cantidad de peticiones mediante un *drive* compartido con el equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano, clasificado en: fechas de radicación y seguimiento, responsables y envío a la dependencia competente.
- **Acción Correctiva:** Implementar un mecanismo de control que permita arrojar alertas y reportes de las comunicaciones en curso, evitando que estas se venzan.
- Establecer a través de la actualización del procedimiento interno PR04, un esquema de alertas que permitan tener un mayor control y seguimiento de las PQRS (Fecha de inicio 25/03/2022- fecha de terminación 10/04/2022)
- La Dirección de Servicio al Ciudadano realizará una reinducción sobre el proceso de remisión y contestación de las quejas a las 14 áreas que conforman la Terminal de Transportes S.A. y demás partes interesadas (Fechas de inicio 16/03/2022 – fecha de terminación 16/03/2022)
- **Responsable:** Equipo de la Dirección de Servicio al Ciudadano y los procesos responsables de atender requerimientos del SDQS.

Teniendo en cuenta lo expuesto y como se manifestó en la mesa de trabajo, evidenciamos que las acciones preventivas y correctivas definidas se encuentran mayoritariamente orientadas al cumplimiento de la oportunidad en las respuestas, por lo cual reiteramos la solicitud de ampliar el plan de mejoramiento incluyendo acciones encaminadas a fortalecer los demás criterios de calidad y allegar el ajuste a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad que permita mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital.

Atentamente,

YANNETH MORENO ROMERO
DIRECCION DISTRIITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. - RUTH FABIOLA GONZÁLEZ OVIEDO - correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

Secretaría General

Nro. Rad: **2-2022-13319** Anexos: **0**

Fecha: **28/04/2022 12:42:33 PM**

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 7 de 7

Documento Electrónico: 0f65f821-f4d4-48f9-b175-19d6ef6f2edf

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



4233100-FT-012 Versión 05