

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

Dirección Electrónica: [correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co](mailto:correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co)

BOGOTÁ, D.C. -

**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, REPORTE CON CORTE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021.**

**Referenciado:**

Respetado Doctor:

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 29 del Decreto 140 de 2021, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, realiza el análisis de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía, así mismo, adelanta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018<sup>1</sup>.

El presente informe consta de tres partes, la primera hace relación a la evaluación realizada a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones ciudadanas, la segunda corresponde al seguimiento llevado a cabo a las peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad de la entidad:

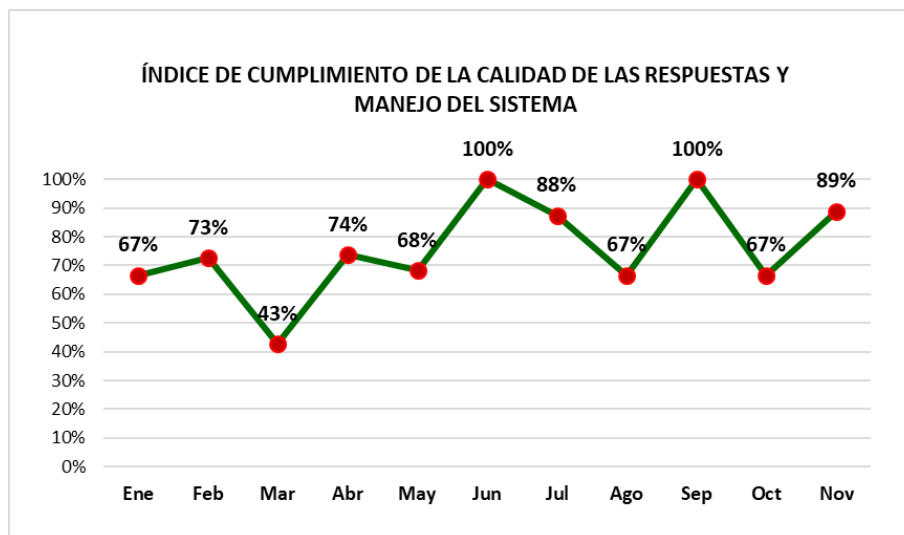
**1. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y Reporte del Índice de Cumplimiento:**

<sup>1</sup> **Artículo 1° del Acuerdo 731 de 2018** "Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá."

El análisis mencionado, se realiza con base en los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema<sup>2</sup> y la evaluación se realizó a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados en el mes de noviembre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **18** respuestas emitidas por la entidad.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento Noviembre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
18	2 (11%)	89%	76%



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:

<sup>2</sup> **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.

MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA	
	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple
18	18	0	18	0	18	0	16	2	16	2
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	89%	11%	89%	11%

### Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

En el siguiente cuadro, se analizan las respuestas proyectadas por la dependencia 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
3134842021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.  El requerimiento no cumple 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.
3835222021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	NO	El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que se realiza y/o informa el traslado por no competencia fuera de los términos fijados por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.  El requerimiento no cumple 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.

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

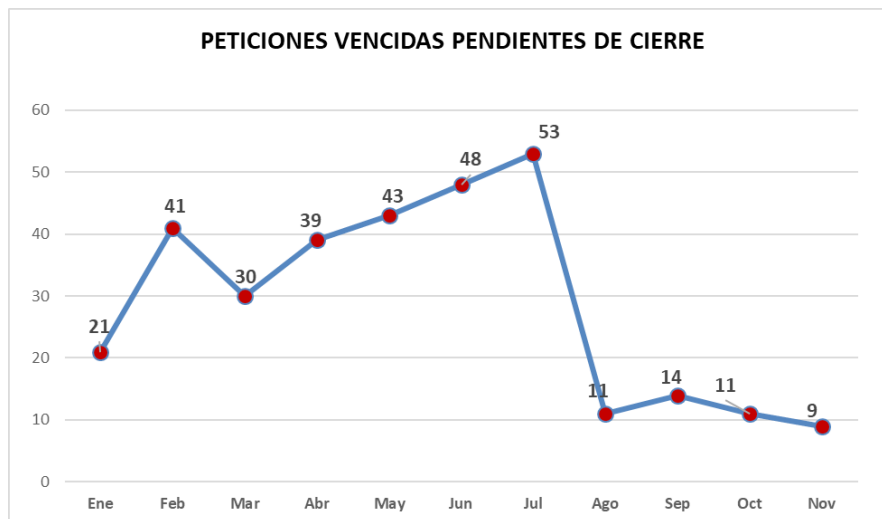
### 2. Peticiones Pendientes de Cierre Según los Términos de Ley en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
9	0	2021: 9	Entre 2 y 146 días de vencimiento

Para el periodo objeto del análisis, el **100%** de las peticiones vencidas se concentran en el Departamento de Servicio al Ciudadano, como se relaciona en el siguiente cuadro:

LA TERMINAL DE TRANSPORTES S.A		100%
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	9	100%

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas pendientes de cierre que ha presentado la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a noviembre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de octubre a noviembre de **2** peticiones vencidas pendientes de cierre.



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<sup>3</sup>**.

### 3. Seguimiento al Índice Mensual del Cumplimiento de Calidad y Oportunidad:

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio recibimos la comunicación de la Terminal de Transporte S.A., como respuesta al seguimiento realizado al cumplimiento de los criterios de calidad y oportunidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Sobre el particular agradecemos la remisión de los soportes de las acciones, destacando los siguientes aspectos:

<sup>3</sup> **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 reternerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.

- Con relación a la elaboración de flujos de atención a PQRSF de la Terminal de Transporte S.A, consideramos que la delimitación y definición clara de competencias entre las áreas de la entidad y su relación con las empresas transportadoras y la copropiedad, puede contribuir de manera significativa a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas.
- Frente a la unificación de canales de atención para la atención de PQRSF, es importante que esta acción este acompañada de la publicidad y orientación necesaria para la ciudadanía, de tal forma que el uso de los canales pueda tener un mayor impacto en los usuarios de la Terminal de Transporte S.A.
- Respecto a los soportes remitidos con ocasión de la participación del personal de la entidad en las capacitaciones sobre el uso correcto y la generación de reportes en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, agradecemos la participación del equipo de la Terminal de Transporte S.A., lo cual fortalece las capacidades para mejorar el manejo del sistema.

No obstante lo anterior, de acuerdo con el seguimiento realizado en el periodo evaluado, se evidenció que el índice de cumplimiento en la calidad de las respuestas y el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas no alcanzó el 100%, así como se encontró una leve disminución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, en cuanto se disminuyó de un total de 11 a 09 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en ese sentido, los invitamos a revisar y fortalecer las acciones establecidas para lograr en el menor tiempo posible el cumplimiento del 100% de los criterios de calidad, calidez y oportunidad.

Finalmente, esta Dirección hace la invitación a continuar implementando el plan de mejoramiento propuesto, de tal forma que día a día se mejore la atención de las peticiones ciudadanas y se brinde un servicio de calidad a la ciudadanía.

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: JUAN SEBASTIAN JIMENEZ CASTRO  
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO  
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 2fb16fea-810a-4ebb-b2b8-541295844640