



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 31 DE OCTUBRE DE 2021.**

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 del 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 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

<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."

<sup>2</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

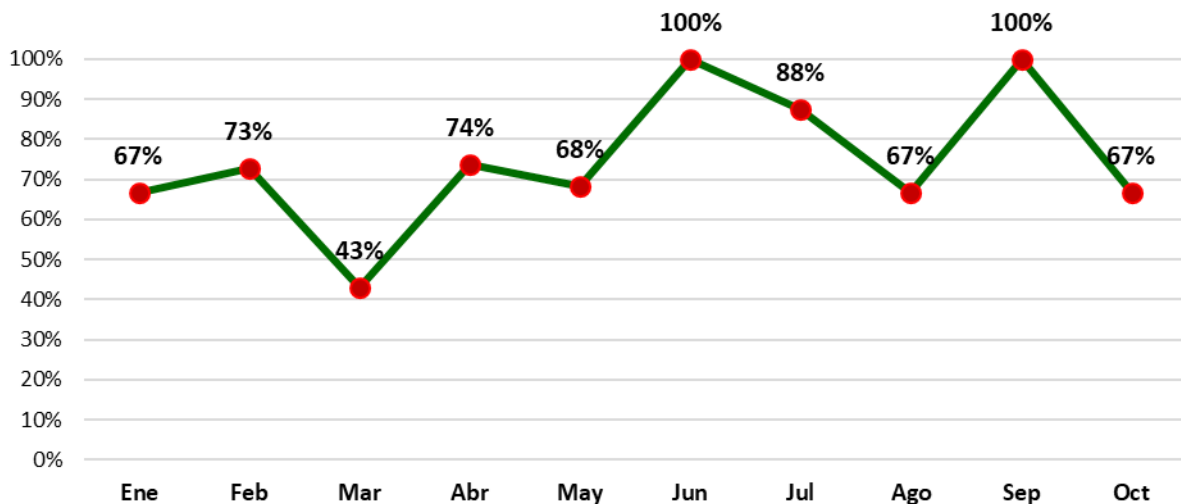
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

los requerimientos cerrados en el mes de octubre de 2021, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **18** respuestas emitidas por la Terminal de Transportes S.A.

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2021
18	6 (33%)	67%	75%

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA



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
18	18	0	18	0	18	0	13	5	15	3
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	72%	28%	83%	17%

**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.

### 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
3262882021	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.
3298782021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	Si	
3172292021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	NO	Si	
3287022020	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	No	No	Los requerimientos no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que las respuestas se emitieron fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente.
206112021	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	No	No	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.
3612192020	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	SI	SI	SI	SI	No	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.

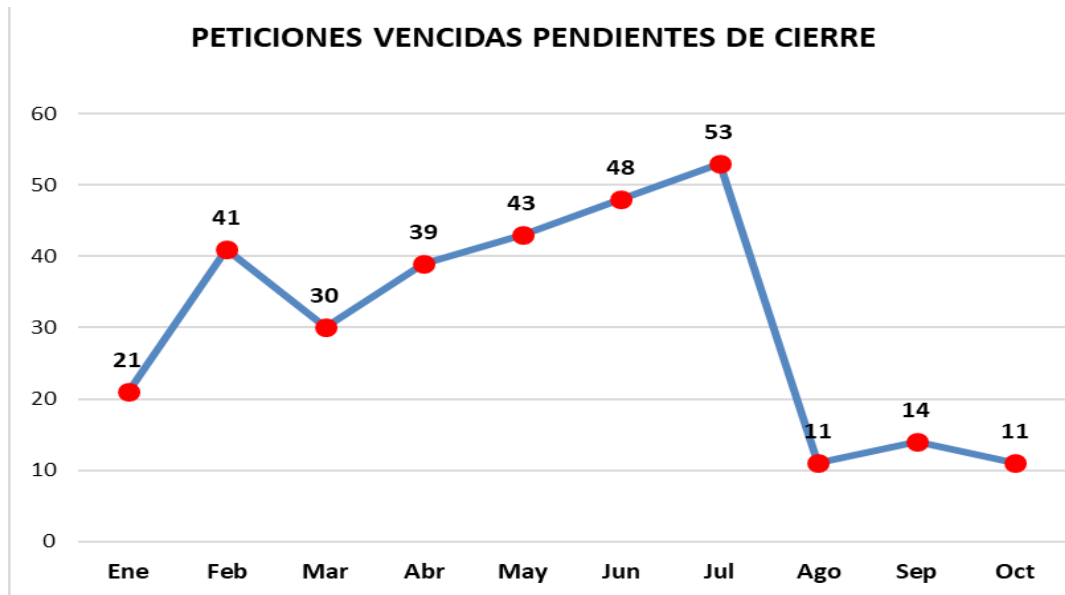
CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

### 2. Peticiones Vencidas 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 por vigencias	Días de vencimiento
<b>11</b>	<b>0</b>	2021: <b>11</b>	Entre 2 y 154 días de vencimiento

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 pendientes de cierre que ha presenta la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en lo corrido del año (enero a octubre), se evidencia una tendencia decreciente en el número de requerimientos sin respuesta, con una disminución de enero a la fecha de **47,6%** de peticiones vencidas.



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:

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 pequeña disminución en la cantidad de peticiones vencidas pendientes de cierre, en cuanto se disminuyó de un total de 14 a 11 peticiones vencidas pendientes de cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita allegar a esta Dirección los soportes del cumplimiento de las actividades planteadas por parte de la Terminal de Transportes S.A., derivadas de la mesa de trabajo del mes de septiembre de 2021, las cuales se enlistan a continuación:

<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 retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.



- Elaboración de Flujos de atención PQRSF para transportadoras y áreas internas de la Terminal de Transportes.
- Unificación de Canales de atención para la atención de PQRSF.
- Formación al personal de uso correcto del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

Esta Dirección se encuentra en total disposición de realizar las capacitaciones funcionales que requiera la entidad, o de realizar acciones conjuntas que permitan mejorar día a día la atención de las peticiones ciudadanas y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Atentamente,

**YANNETH MORENO ROMERO**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia:

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

Anexos Electrónicos: 0

Proyectó: CARLOS ANDRES SUAREZ MELO

Revisó: YANNETH MORENO ROMERO

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO