



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YOLIMA PÉREZ ARIZA

Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.

Avenida el Dorado No. 69 – 76 Edificio Elemento, Torre 1, Piso 5

Correo electrónico: radicacion@transmilenio.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 JUNIO DE 2022.

Respetada Doctora:

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 TRANSMILENIO 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 30 de junio 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 efec-

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).

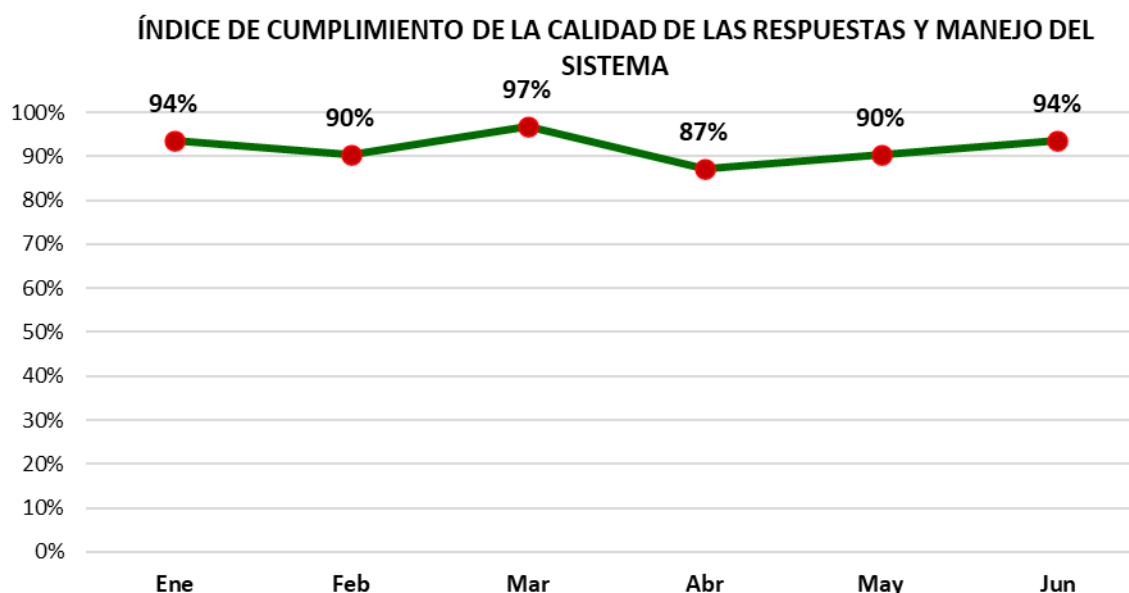
MANEJO DEL SISTEMA: Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los funcionarios que operan la plataforma dentro de la Entidad evaluada.

túa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por TRANSMILENIO S.A., en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de junio de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de 31 respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento junio	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
31	2 (6%)	94%	92%

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
31	30	1	30	1	30	1	29	2	30	1
	97%	3%	97%	3%	97%	3%	94%	6%	97%	3%

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
1888382022	RECAUDO BOGOTÁ	No	No	No	No	No	El requerimiento no cumple con los criterios de calidad 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.
1851232022	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Si	Si	Si	No	Si	El requerimiento no cumple 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.

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 junio de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas por vigencias	Días de vencimiento
21	0	2022: 21	Entre 2 y 16 días de vencimiento

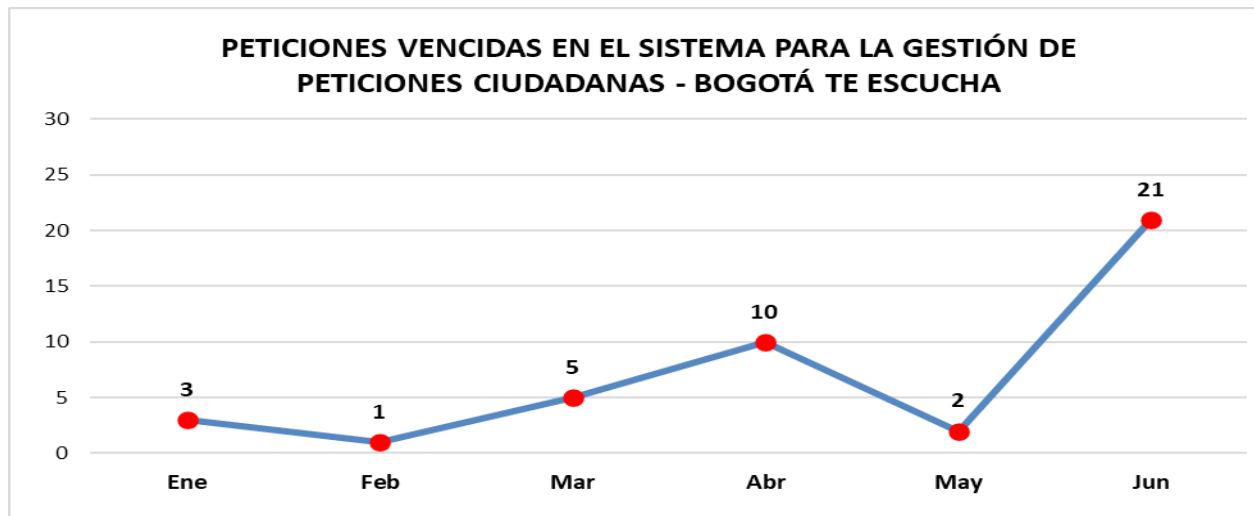
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **90,48%** de las peticiones vencidas se concentran en y la Oficina de Atención a la Ciudadanía y E Somos Fontibón, como se relaciona en el siguiente cuadro:

TRANSMILENIO S.A.		100%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	11	52,38%
E SOMOS FONTIBÓN	8	38,10%
GMOVIL S.A.S	1	4,76%
ETIB S.A.S.	1	4,76%

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

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 junio), se evidenció una tendencia creciente en el número de requerimientos sin respuesta, con un aumento de **19** peticiones vencidas de mayo a junio, obteniendo **21** peticiones vencidas en el sistema durante el mes de junio de 2022.



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

Teniendo en cuenta la información contenida en el presente numeral, es necesario recordar la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la entidad para el mes objeto de análisis presenta 100 peticiones cerradas por desistimiento tácito, las cuales están pendientes por cargue del acto administrativo motivado.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Tipo de pendiente
1596352022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1660152022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1696082022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1782192022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1783712022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1787552022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1788612022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1791512022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1812892022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1813732022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito

² **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**, 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”.

1814672022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1834582022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1845372022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1880202022	GMOVIL S.A.S	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1886122022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito
1887322022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	FELICITACIÓN	Cerrado por desistimiento tácito
1887942022	GMOVIL S.A.S	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1888072022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1888132022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1888192022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1888202022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1888282022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1889802022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1889922022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1890222022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1909012022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1919522022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1920192022	ETIB S.A.S.	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1923322022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1924992022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1925912022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1927062022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1927322022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1927622022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1927812022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1928862022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1929412022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1933152022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1937042022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1938202022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1941812022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1981812022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1982852022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
1985042022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CO-	QUEJA	Cerrado por desistimiento



	MUNICACIONES		to tácito
1986692022	ETIB S.A.S.	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
1994922022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
1995662022	ORGANIZACION SUMA S.A.S	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
1998012022	CONSORCIO EXPRESS	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2000372022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2004862022	GMOVIL S.A.S	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2007872022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2008302022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2008662022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2008992022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2009402022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2012062022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2022572022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2022782022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2022822022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2022872022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2023472022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2023682022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2026252022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2026632022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2026912022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2028732022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2030772022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2031622022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2033402022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2035602022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2035722022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2036392022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2038162022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2039332022	ETIB S.A.S.	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2040442022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2041332022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2041522022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito

2044542022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2049762022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2049842022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2054862022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2055162022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Cerrado por desistimiento tácito
2055202022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2055242022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2056182022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2056952022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2058242022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2060332022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2062092022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2063482022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2070722022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2070892022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2071082022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2072932022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2074132022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	RECLAMO	Cerrado por desistimiento tácito
2076092022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Cerrado por desistimiento tácito
2078842022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2081292022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2082392022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito
2084182022	SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES	QUEJA	Cerrado por desistimiento tácito

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 junio de 2022:

ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD - JUNIO DE 2022

De acuerdo con la muestra evaluada de TRANSMILENIO S.A., durante el mes de junio de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas por la entidad fue del **94%** teniendo como criterio con el mayor porcentaje de incumplimiento el de **OPORTUNIDAD**, con un **6%**.



Al respecto, se evidencia una mejora del **4%** en el índice de calidad con respecto al mes inmediatamente anterior, por lo cual consideramos que se debe continuar con la implementación de las acciones consignadas en el plan de mejoramiento presentado por la entidad.

En tal sentido, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio continuaremos haciendo seguimiento a las acciones consignadas en el plan de mejoramiento orientadas a incrementar el índice de cumplimiento de calidad a las respuestas.

PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA PARA JUNIO DE 2022

Para el mes de junio de 2022, la entidad presenta **21** peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá te escucha³, en ese sentido, consideramos pertinente recomendar que se evalúen y revisen las acciones definidas para lograr el cumplimiento en los términos de respuesta a las peticiones, al igual que el cargue de las mismas al Sistema Bogotá Te Escucha.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, reiteramos nuestra 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 DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. - SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA -
radicacion@transmilenio.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

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

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 define 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."