



4221000

Bogotá D.C.

Doctora:**YOLIMA PÉREZ ARIZA**

Subgerente de Atención al Usuario y comunicaciones

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.Dirección Electrónica: radicacion@transmilenio.gov.co

BOGOTÁ, D.C. -

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE DE 2022**Referenciado:**

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 a diciembre de 2022 y la tercera al seguimiento al índice mensual del cumplimiento de calidad y oportunidad.

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.

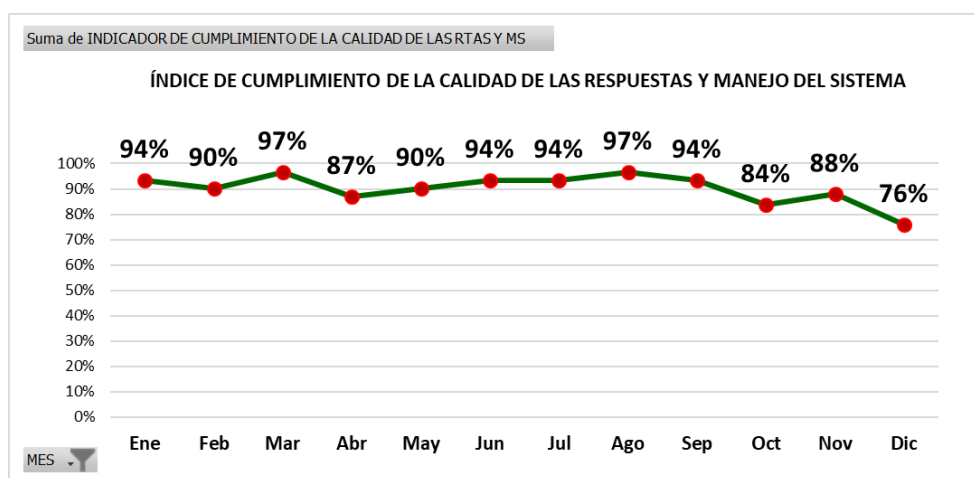
OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

túa a través de un muestreo aleatorio de los requerimientos cerrados por la Entidad en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de diciembre de 2022, sobre la totalidad de cierres efectuados por las entidades. Para este mes se realizó el análisis de **25** respuestas:

Resultados obtenidos:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
25	6 (24%)	76%	91%

Fuente: Evaluación mensual de calidad



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

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
25	25	0	25	0	25	0	19	6	20	5
	100%	0%	100%	0%	100%	0%	76%	24%	80%	20%

Fuente: Evaluación mensual de calidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

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.

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
4263512022	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	SI	SI	SI	NO	NO	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 (IDU, IDIPRON) Adicionalmente, no cumplen 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 petionario cual entidad dará solución de fondo a su petición (IDI-PRON).
4604292022	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	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
4068982022	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	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.
4087422022							Adicionalmente, 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.
4107032022							
4405082022							

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 que la entidad presentó en el mes de diciembre de 2022:

No Peticiones Vencidas	No Peticiones en más de una dependencia	Peticiones vencidas vigencias anteriores	Días de vencimiento
34	0	2022: 34	Entre 1 y 6 días de vencimiento

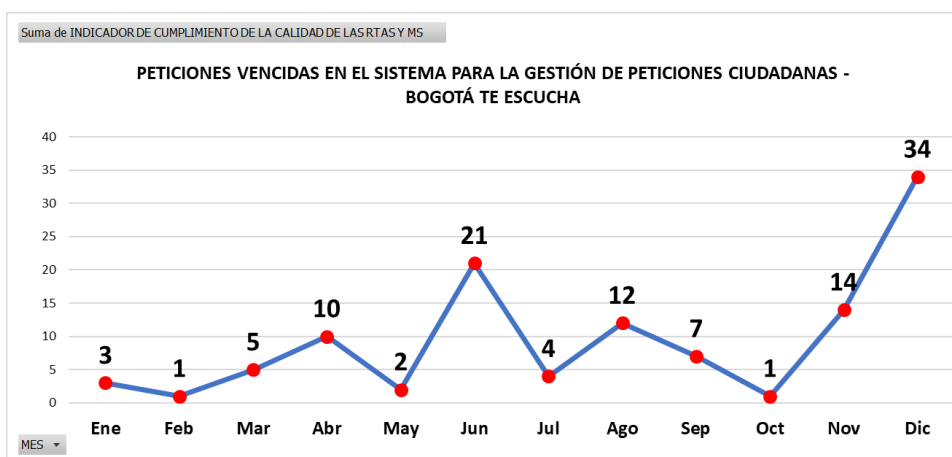
Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

Para el periodo objeto del análisis, el **97,06%** de las peticiones vencidas se concentran en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, cómo se relaciona en el siguiente cuadro:

TRANSMILENI S.A.	No. Peticiones	100%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	33	97,06%
RECAUDO BOGOTA	1	2,94%

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, se evidencia un aumento del **142,9%** respecto del mes anterior (noviembre).



Fuente: Evaluación Mensual de Calidad

Vista la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, se requiere atender lo establecido en el numeral 8 del **Artículo 39 de la Ley 1952 de 2019**².

De 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 Secretaría para el mes objeto de análisis presenta **199** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, dichas peticiones son:

No. PETICIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA					
1787552022	3271362022	3399072022	3605212022	3927472022	3980352022
3120542022	3271932022	3399812022	3605552022	3920852022	3980672022

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”.



No. PETICIÓN - BOGOTÁ TE ESCUCHA					
3141502022	3272372022	3400182022	3635252022	3928842022	3980772022
3145512022	3272892022	3410192022	3671682022	4003302022	4012602022
3159252022	3273262022	3426622022	3687492022	4004082022	4024762022
3171062022	3275092022	3427842022	3699972022	4123782022	4025072022
3177332022	3278292022	3428102022	3702232022	4203332022	4026142022
3181362022	3279282022	3429702022	3710602022	3958322022	4028372022
3184432022	3283002022	3430372022	3712892022	3999352022	4086272022
3185722022	3288452022	3432932022	3728692022	4081832022	4147872022
3187132022	3290112022	3450882022	3736782022	4123542022	4161692022
3187182022	3302312022	3456182022	3745952022	4130652022	4162482022
3187822022	3311002022	3456652022	3749122022	4148522022	4219852022
3188242022	3319562022	3471762022	3756472022	4196752022	4263592022
3188342022	3323832022	3474072022	3757052022	4203942022	4263782022
3189212022	3331422022	3475872022	3757772022	4210382022	4265532022
3190512022	3337282022	3475892022	3759992022	3713962022	4279562022
3190812022	3342602022	3476072022	3760682022	3807892022	4289712022
3193982022	3351122022	3479222022	3778602022	3815022022	4290612022
3205392022	3351692022	3479342022	3784722022	3855422022	4295482022
3205442022	3351722022	3479392022	3793782022	3888592022	4295602022
3207552022	3352372022	3483192022	3803422022	4027112022	4303432022
3220132022	3353012022	3487602022	3805312022	4130842022	4326292022
3234792022	3354702022	3487612022	3806122022	4240522022	4332582022
3242722022	3354912022	3489212022	3810992022	3828602022	4336602022
3242762022	3366062022	3494992022	3829522022	3850792022	4354982022
3245132022	3367602022	3510172022	3850382022	3853462022	3951392022
3252542022	3369632022	3510362022	3851782022	3867722022	3912202022
3253112022	3374632022	3542602022	3868072022	3887722022	3917242022
3267252022	3379442022	3546732022	3874532022	3893122022	
3267552022	3381862022	3546992022	3882462022	3905122022	
3268292022	3385962022	3564422022	3876172022	3918522022	
3268372022	3392172022	3572732022	3898672022	3957492022	
3270232022	3392222022	3604682022	3918662022	3964782022	

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:

De acuerdo con la muestra evaluada de la Entidad correspondiente al mes de diciembre de 2022, se observa que el porcentaje de cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones emitidas fue del **76%**, teniendo como criterios con el mayor porcentaje de incumplimiento los de **OPORTUNIDAD** con el **24%** y **MANEJO DEL SISTEMA** con un **20%**, adicionalmente presentan **34** peticiones vencidas y **199** peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha³.

Teniendo en cuenta que la entidad remitió plan de mejora pero que aún siguen presentando observaciones tanto en calidad de las respuestas como en oportunidad, de manera atenta les solicitamos revisar de manera estricta la efectividad de las acciones planteadas con el propósito de realizar los ajustes que sean necesarios para obtener el cumplimiento del 100% en el índice de calidad, así como la oportunidad en las respuestas a las peticiones.

Finalmente, reiteramos que, 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 en la calidad de la atención a la ciudadanía por parte de la Administración Distrital, por tanto, nos permitimos recordar la importancia de la correcta gestión cuando se presente ante la entidad una petición anónima o sin información de contacto, tal como lo establece el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en su numeral 4.3, el cual indica que si es claro el objeto de la solicitud, esta debe ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición, para estos casos será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará sur-

³ Artículo 1 del Acuerdo 731 de 2018, Ibídem.

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.”

tida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino. Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

Asimismo es necesario evidenciar la notificación por aviso en cartelera informativa en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas donde debe reposar toda la trazabilidad de la petición, tal como lo indica el Acuerdo 731 del 2018 del Concejo de Bogotá; *“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, también adoptarán los lineamientos de la Secretaría General que sean expedidos mediante documentos de política y establecerán metas, indicadores y presupuesto asociado.”*

Adicionalmente, en caso de inquietudes o incidencias frente al manejo funcional del Sistema, solicitar soporte a la mesa de ayuda del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co

Cordial saludo,
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: 0

Proyectó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO