

Nro. Rad: **2-2023-17219** Anexos: 1

Fecha: 26/06/2023 03:20:14 PM

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

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 MAYO DE 2023. Referenciado:

Respetado Doctor:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y la solicitud y/o seguimiento de los planes de mejora.

1. Seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidad de las Respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
26	6 (23%)	77%	94%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Página número 1 de 4 Documento Electrónico: 0d2e3f71-ee21-4204-a05a-15104cb91731

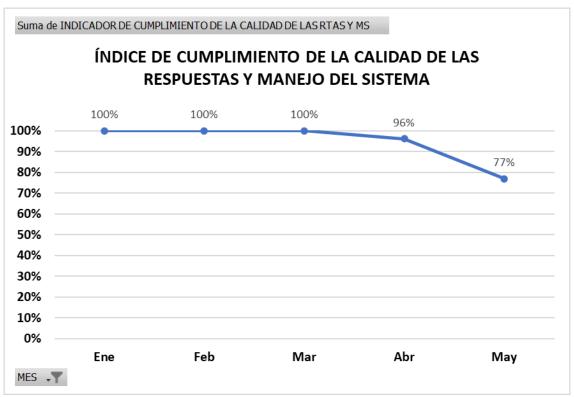
Cra 8 No. 10 - 65 Código postal 111711 Tel: 381 3000 www.bogota.gov.co Info: Línea 195







Nro. Rad: **2-2023-17219** Anexos: **1** Fecha: **26/06/2023 03:20:14 PM**



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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	СН	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2196012023		NO	NO	NO	NO	NO -	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con
2189452023	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO						el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el
2345562023							documento con la evidencia de la solicitud textual de la petición ciudadana, incumpliendo con lo establecido por el numeral 3.1 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
1935032023							Los requerimientos no cumplen con ninguno de los criterios,
2189482023							puesto que solicitan ampliación o aclaración 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.
2083522023		SI	SI	SI	SI	NO	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.

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

Página número 2 de 4

Documento Electrónico: 0d2e3f71-ee21-4204-a05a-15104cb91731

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







Nro. Rad: **2-2023-17219** Anexos: **1** Fecha: **26/06/2023 03:20:14 PM**

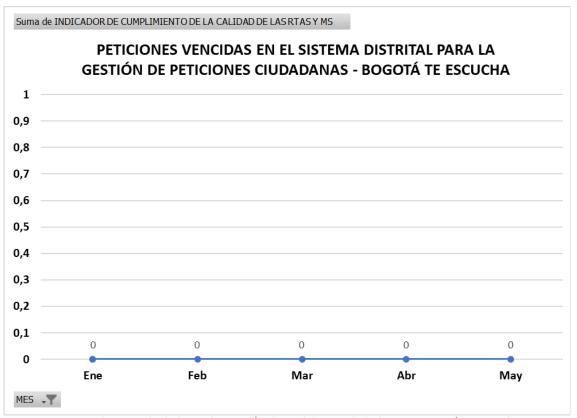
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relaciona la cantidad de peticiones vencidas que la entidad presentó para el mes objeto de análisis:

No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
0	-	-

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

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha en lo corrido del año, se evidencia que la entidad para el periodo objeto de análisis no presento peticiones vencidas.



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

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 no presenta peticiones pendientes por cargue del acto administrativo motivado de conformidad con lo establecido en al artículo 17 de la Ley 1437 de

Página número 3 de 4

Documento Electrónico: 0d2e3f71-ee21-4204-a05a-15104cb91731

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







Nro. Rad: **2-2023-17219** Anexos: **1** Fecha: **26/06/2023 03:20:14 PM**

2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, adicionalmente la entidad no cuenta con peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema.

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Según los resultados obtenidos en la evaluación de calidad de las respuestas para el mes objeto de seguimiento, cordialmente solicitamos construir un plan de mejora con el propósito de que sirva como herramienta para mejora el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas. Este plan debe ser remitido, en el formato dispuesto para este fin (adjunto), a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibo de este informe.

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio estaremos atentos a apoyar y acompañar a las entidades distritales que lo requieran desde la órbita de nuestras competencias.

Cordial saludo,

YANNETH MORENO ROMERO DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia

TERMINAL DE TRANSPORTE S.A. - SANDRA MARCELA PLAZAS VERGEL - correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: ANDRES VILLAMIL URIBE Revisó: YANNETH MORENO ROMERO Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO

Página número 4 de 4

Documento Electrónico: 0d2e3f71-ee21-4204-a05a-15104cb91731





