



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

Correo electrónico: correspondencia.terminal@terminaldetransporte.gov.co

Ciudad

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 JULIO DEL 2023.

Respetado Doctor:

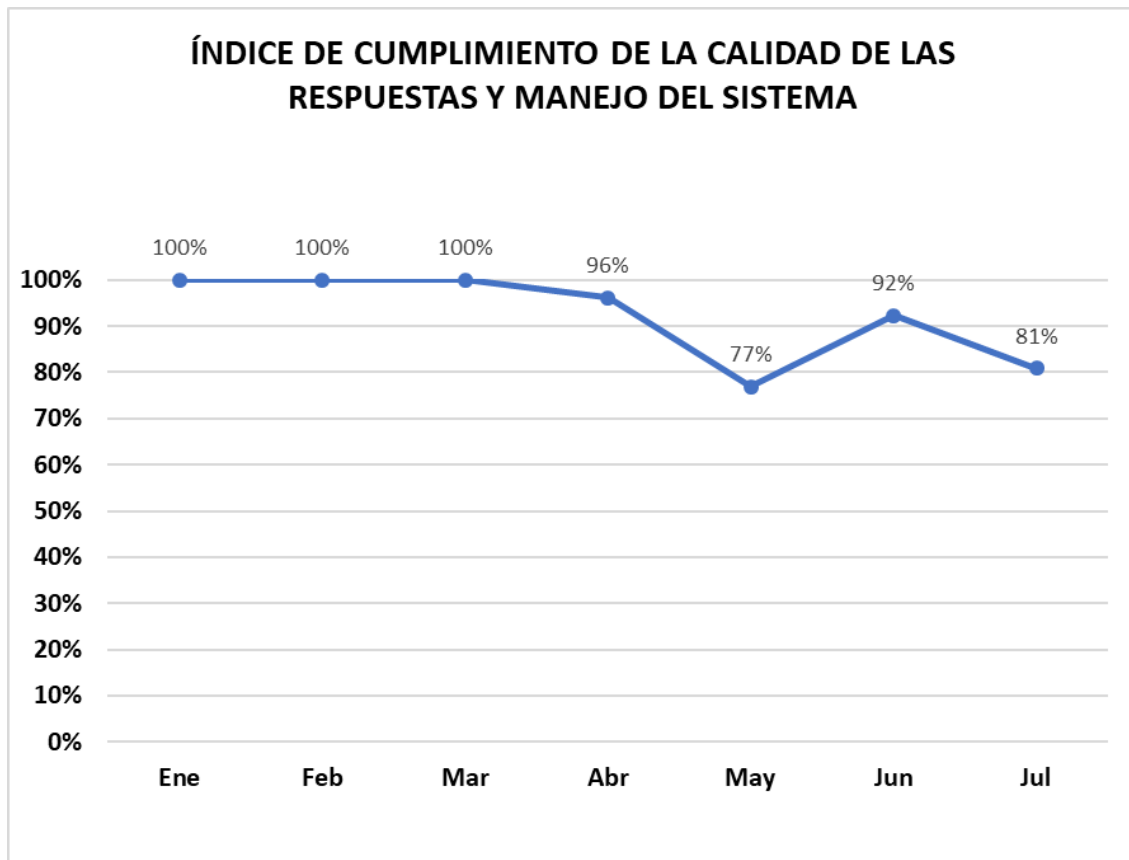
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio del 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento al plan de mejoramiento remitido por la Entidad.

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
21	4 (19%)	81%	92%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



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	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2902202023 3036762023 3084992023	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que solicitan ampliación de información y dan cierre por Respuesta Definitiva, por lo tanto, el peticionario no puede complementar la solicitud y la entidad no puede dar una respuesta de fondo, como lo señala artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
2729932023	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, debido a que no se encuentra adjunto el documento de respuesta correspondiente a la petición.

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

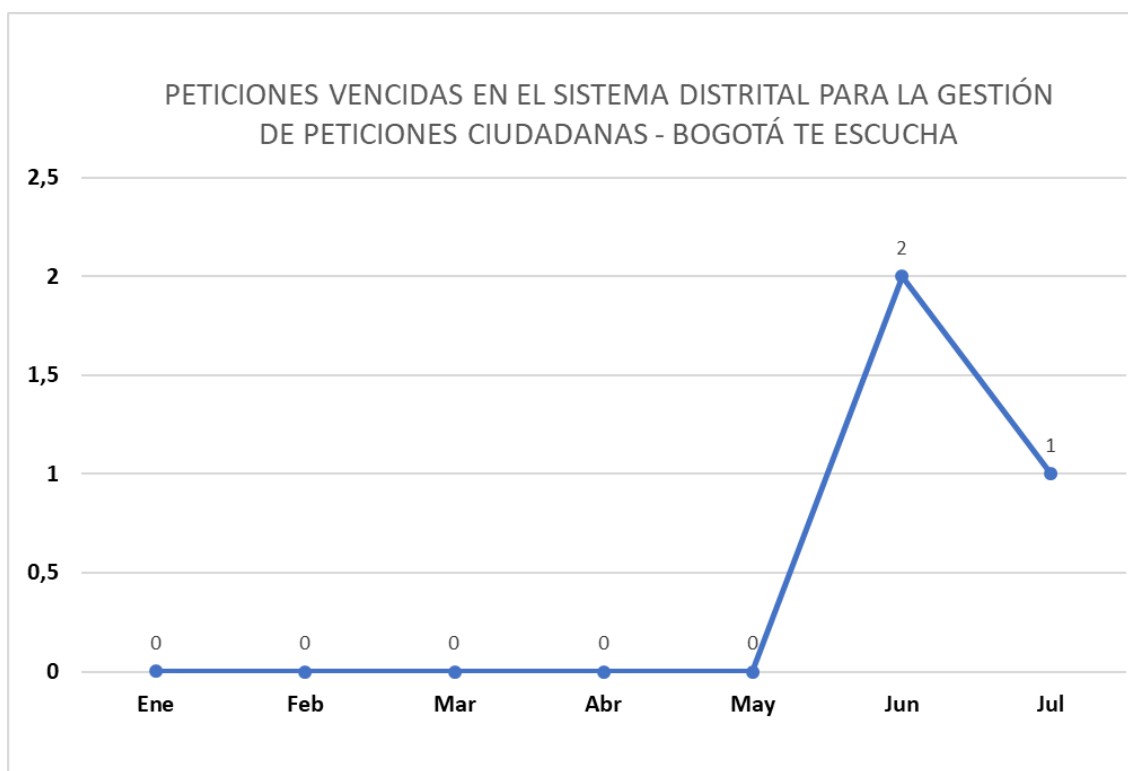
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
1	2023: 1	1 día de vencimiento.

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 presentó un decrecimiento del 50% de peticiones vencidas con respecto al mes anterior.



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**¹.

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

El plan de mejora se recibió el 10 de julio de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio el 08/06/23.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. 1. Mesa de Trabajo con los funcionarios.	30/06/2023	<p>-Posterior a la validación positiva de las evidencias de cumplimiento de las acciones 1 y 2, a retroalimentación al plan de mejora se realizó el 11 de julio de 2023 por medio de correo electrónico.</p> <p>-Es importante mencionar que el cumplimiento de la acción 3 se dio con la ejecución de la mesa de trabajo realizada el 26 de julio de 2023, la cual fue desarrollada en las instalaciones de la Terminal de Transporte de Bogotá.</p> <p>-Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para este periodo y el comportamiento del trimestre (abril, mayo y junio), esto acorde con la fecha de inicio de las acciones, 8 de junio de 2023 y la fecha de finalización de las mismas, 30 de junio de 2023, evidenciamos que las acciones planteadas no han contribuido con el logro de los resultados esperados.</p>
2. Seguimiento Semanal.		
3. Se Solicita Apoyo de capacitación en Calidad de Respuestas a la DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO.		

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y han presentado peticiones vencidas en el sistema, desde la DDCS solicitamos respetuosamente replantear y/o reforzar las acciones proyectadas en el plan de mejoramiento remitido por la Entidad, ya que no han surtido el efecto deseado; cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, es importante indicar que estos ajustes deben ser enviados en el formato de

¹ **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.”



presentación del plan de mejoramiento (formato adjunto) y allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ