



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 AGOSTO DE 2023.

Referenciado:

Respetado Doctor:

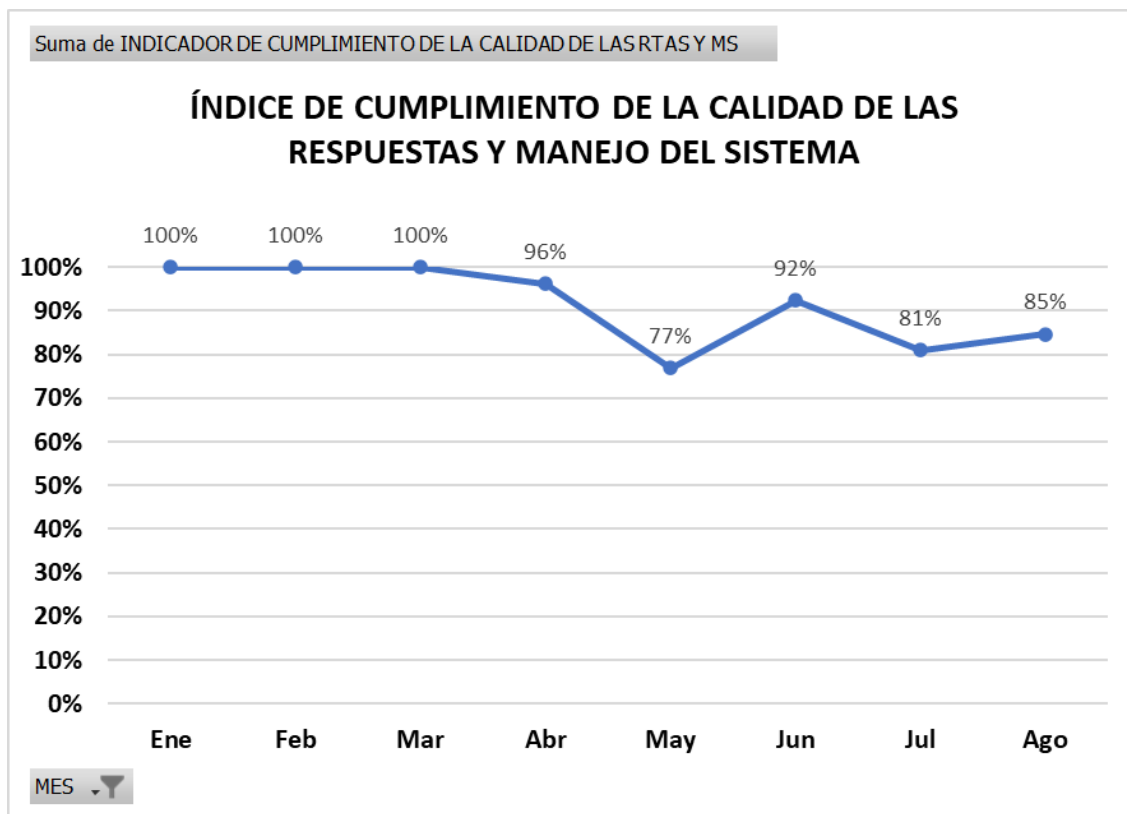
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de agosto de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas 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	4 (15%)	85%	91%

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
3362712023	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad ni con el manejo del sistema, debido a que la entidad no adjunta el 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.
3426932023							
3324972023							
3366602023	DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ninguno de los criterios, 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.

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:

Página número 2 de 5

Documento Electrónico: 5aea2a70-85f1-4cd9-aaa7-219757484e84

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



CO18/8583



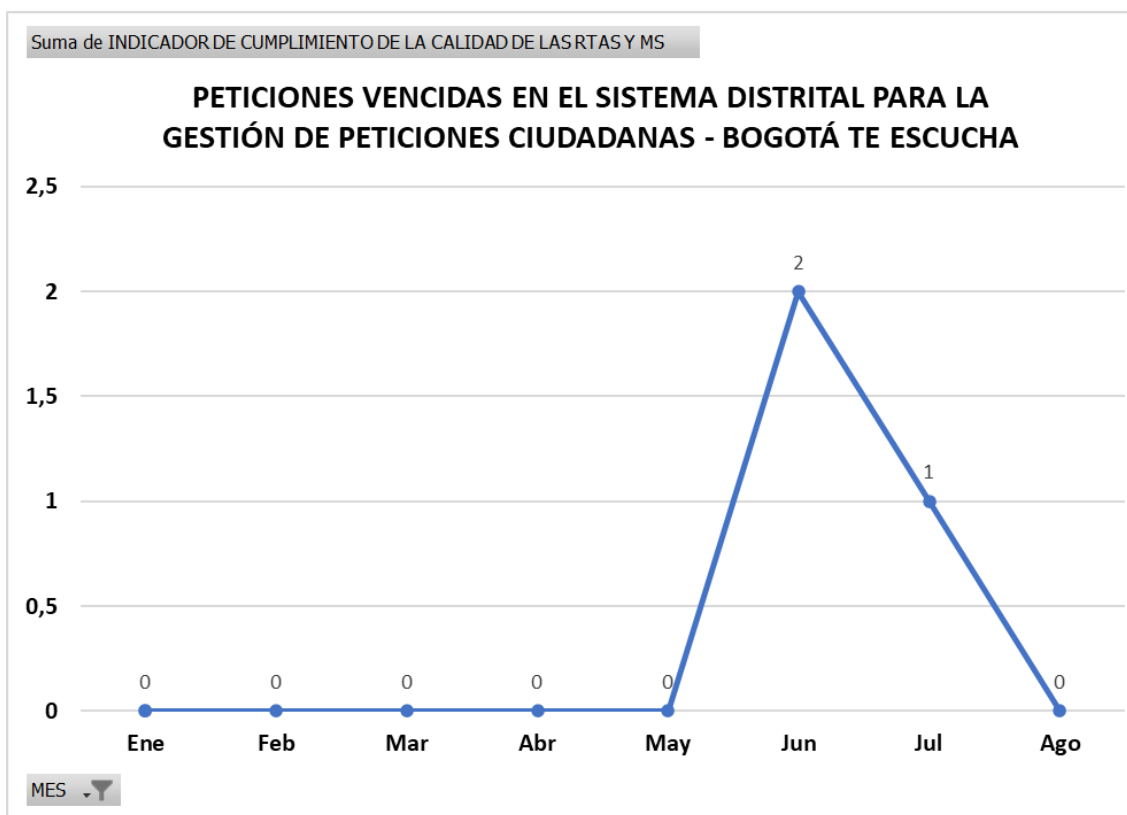
ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.
 SECRETARÍA GENERAL

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 presentó una disminución de 1 petición vencida con respecto al mes anterior, logrando llegar a cero 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 el artículo 17 de la Ley 1437 de 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:

El plan de mejora se recibió el 4 de septiembre de 2023, en el cual se incluyen las acciones de mejora aquí descritas, las cuales tienen fecha de inicio desde el 01/07/2023.

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Remitir correo una vez por semana a las dependencias con radicados de PQRS Vigentes.	Acción 1 - 30/09/2023	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.
2. Se remite comunicado a todas las dependencias para socializar novedades.		
3. Capacitación con el apoyo de la DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO y Manejo del sistema.	Acción 2 - 31/07/2023	Las acciones planteadas serán objeto de seguimiento por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de manera trimestral con el fin de verificar la efectividad de estas.
4. Una vez ejecutada la capacitación se realizará mesa de trabajo para validar los resultados.	Acción 3 - 30/08/2023	
	Acción 4 - 30/09/2023	

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por la entidad para el periodo objeto de análisis, se evidencia una mejora en el índice de peticiones vencidas, logrando en el periodo no presentar extemporaneidad en la gestión de requerimientos ciudadanos, por otro lado y en relación con el índice de cumplimiento de calidad de las respuestas, aunque se evidencia un aumento de 4 puntos porcentuales con respecto al mes anterior, aun no se logra llevar el índice al nivel de cumplimiento esperado, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio seguiremos haciendo seguimiento a las acciones planteadas, esperando que estas faciliten el cumplimiento esperado.

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: 0

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

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: 5aea2a70-85f1-4cd9-aaa7-219757484e84

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



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL