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 2
Correo electrónico: radicacion@transmilenio.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 SEPTIEMBRE DEL 2023.

Respetada Doctora:

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 septiembre 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 de ajuste al plan de mejoramiento.

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:

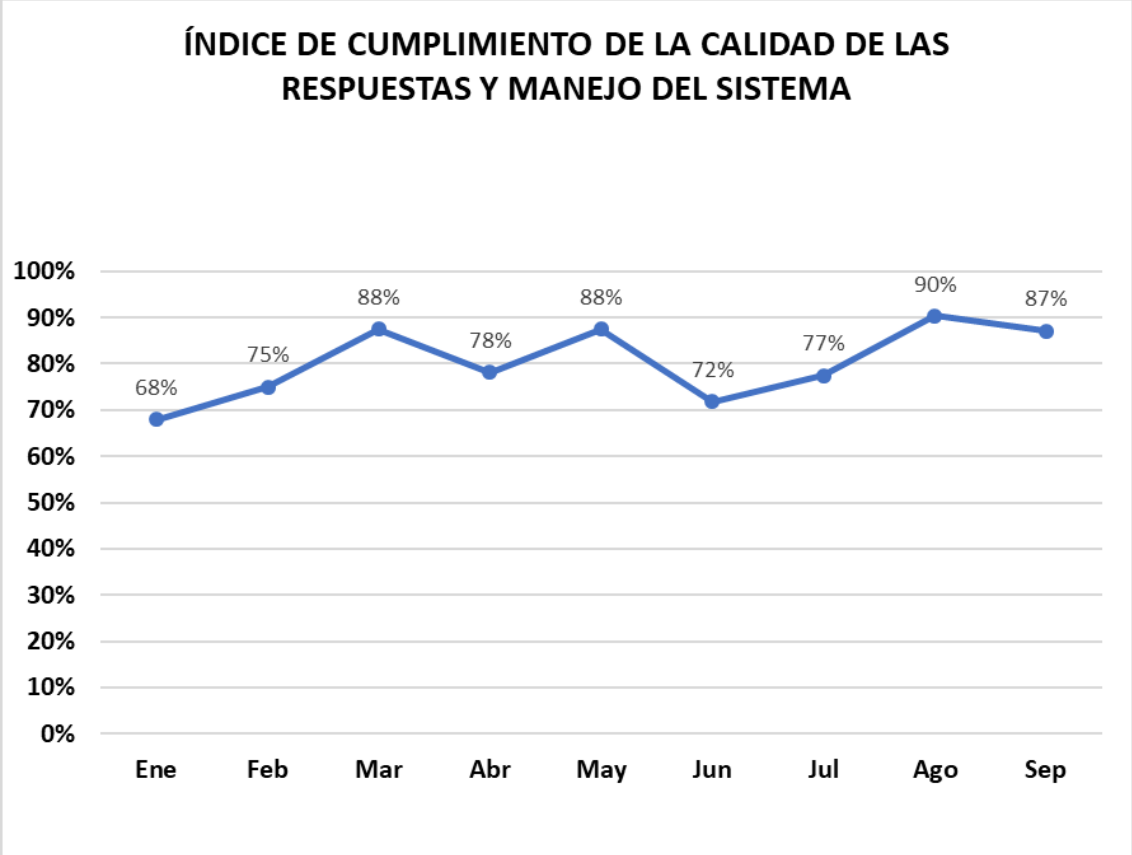
A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
31	4 (13%)	87%	81%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

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



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
3423302023	OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple con ningún criterio de calidad, dado que la petición ingresa por un canal y se le da respuesta por otro canal diferente (escrito, presencial, correo electrónico) que no es idóneo para que el peticionario o peticionaria reciba la respuesta.
3088802023	ESTE ES MI BUS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento no cumple 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 artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
3471532023	CONSORCIO EXPRESS	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que corresponde a una petición anónima y no se evidencia la publicación de la respuesta en cartelera, incumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
3145202023	OFICINA DE ATENCIÓN	SI	SI	SI	NO	NO	-El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad,

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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
	A LA CIUDADANÍA						puesto que la solicitud de ampliación fue hecha fuera de los términos establecidos por el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. -El requerimiento, no cumple con el criterio de oportunidad, puesto que la respuesta se emitió fuera de los términos establecidos en la normatividad vigente. -El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que la publicación de la respuesta en el aplicativo fue extemporánea. La entidad debe subir al sistema la respuesta 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.

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:

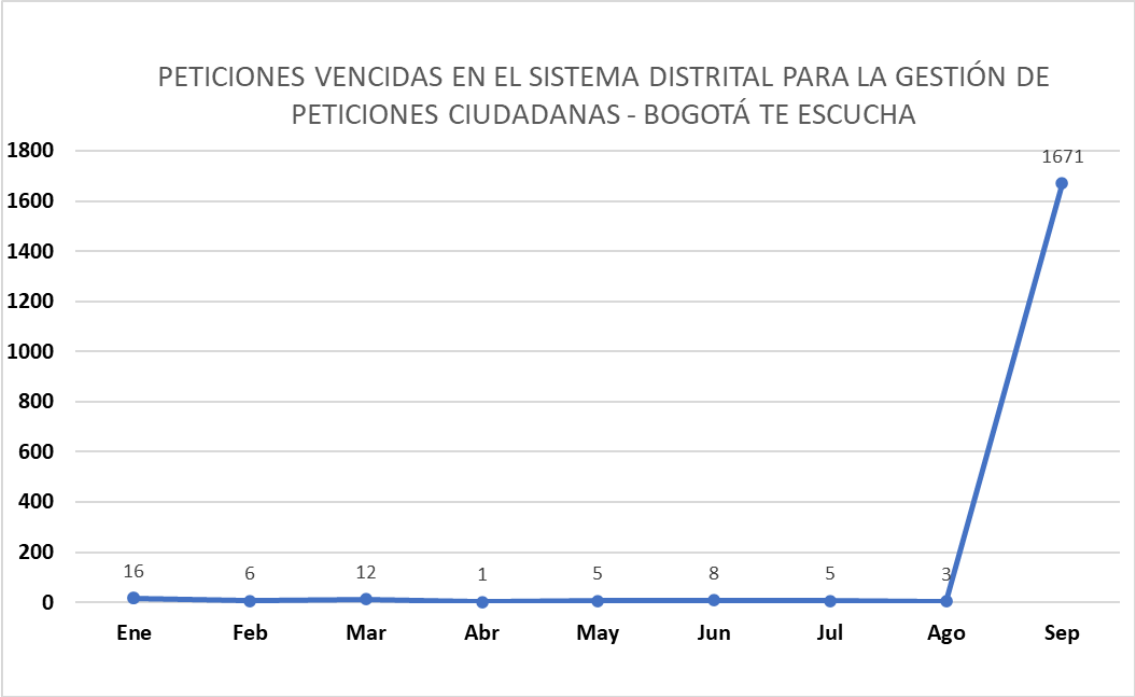
No Peticiones Vencidas	Año de Asignación	Días de Vencimiento en el Sistema
1671	2023: 1671	Entre 1 y 15 días de vencimiento

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, para el periodo objeto de análisis, la entidad presentó peticiones vencidas. Respecto al mes inmediatamente anterior la entidad incremento considerablemente en los requerimientos vencidos en el sistema pasando de 3 hasta 1671.

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



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].

Por otra parte, según lo establecido en la circular No. 001 de 2022 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 presentan **seiscientos sesenta y dos (662)** 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. (ver anexo).

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

De acuerdo con los resultados obtenidos en el periodo sujeto de evaluación y la mesa de trabajo conjunta entre la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y Transmilenio que se llevó a cabo el día 28 de septiembre, donde se abordaron temas de la calidad de las respuestas e índice de cumplimiento, el número de peticiones vencidas, gestión de desistimientos tácitos

[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."*

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

pendientes de cargue de acto administrativo motivado y sobre las acciones que se vienen adelantando al interior de la Entidad tales como; realizar mesas de trabajo internas para validar el cumplimiento de los criterios de calidad, implementar la estrategia de plan padrino donde se da acompañamiento a los funcionarios nuevos hasta que tengan un manejo adecuado de la gestión de las peticiones ciudadanas y teniendo en cuenta los compromisos que se establecieron en la mesa de trabajo:

1. Por parte de Transmilenio remitir el plan de mejoramiento incluyendo un plan de choque que permita reducir el número de desistimientos tácitos. A la fecha no se ha recibido en la DDCS, por lo tanto, el compromiso sigue pendiente.

2. Por Parte de la DDCS remitir por correo electrónico el concepto - competencias expedición de acto administrativo de desistimiento tácito emitido por la Oficina Jurídica de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se remite al correo electrónico (andres.rico@-transmilenio.gov.co) el día 3 de octubre, por lo tanto se da por cumplido el compromiso.

Por lo anterior, para dar cumplimiento al compromiso concertado en la mesa de trabajo, solicitamos respetuosamente remitir el plan de mejoramiento con las acciones que vienen adelantando al interior de la entidad, cuyo objetivo sea el de cumplir al 100% en el índice de calidad y reducir a cero el número de peticiones vencidas en el sistema, así como la gestión de los desistimientos tácitos, es importante indicar que el plan debe ser enviados en el formato de presentación del plan de mejoramiento y allegarlo a esta Dirección**.**

Cordialmente,

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

Aprobó: YANNETH MORENO ROMERO
Revisó: YANNETH MORENO ROMERO
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

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