



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](mailto: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 NOVIEMBRE DEL 2023.**

Respetada Doctora:

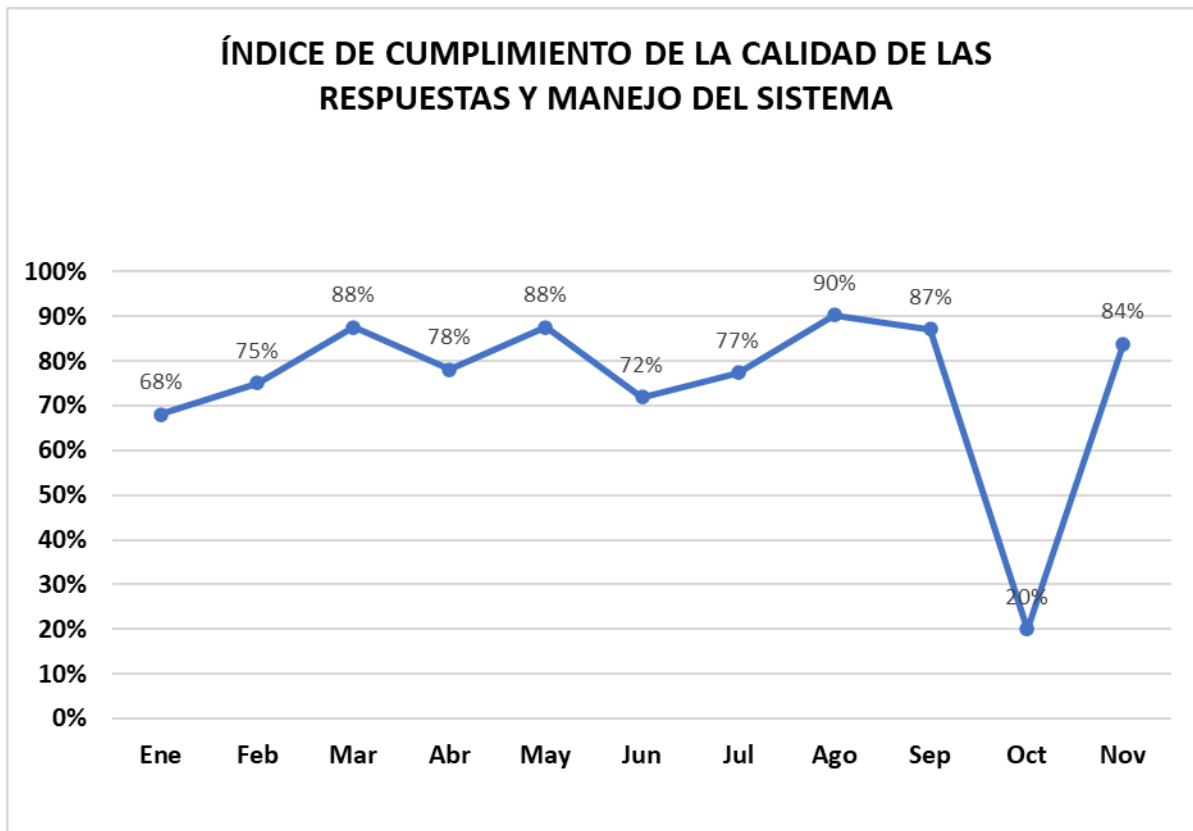
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de noviembre de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y seguimiento al plan de mejoramiento enviado 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
31	5 (16%)	84%	76%

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
4977052023	INTEGRACION TDOC	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.
4614602023	INTEGRACION TDOC	NO	NO	NO	NO	NO	El requerimiento, no cumple con los criterios de calidad, puesto que, al no ser una petición ciudadana no se debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto de conformidad con el Acuerdo 731 de 2018 que establece en su artículo 1°.
4536432023 4857342023	SUBGERENCIA DE ATENCION AL USUARIO Y COMUNICACIONES	SI	SI	SI	NO	SI	Los requerimientos, no cumplen con el criterio de oportunidad, puesto que realizan y/o informan los traslados por no competencia fuera de los términos establecidos por el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
4896512023	INTEGRACION TDOC	SI	SI	SI	NO	SI	

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

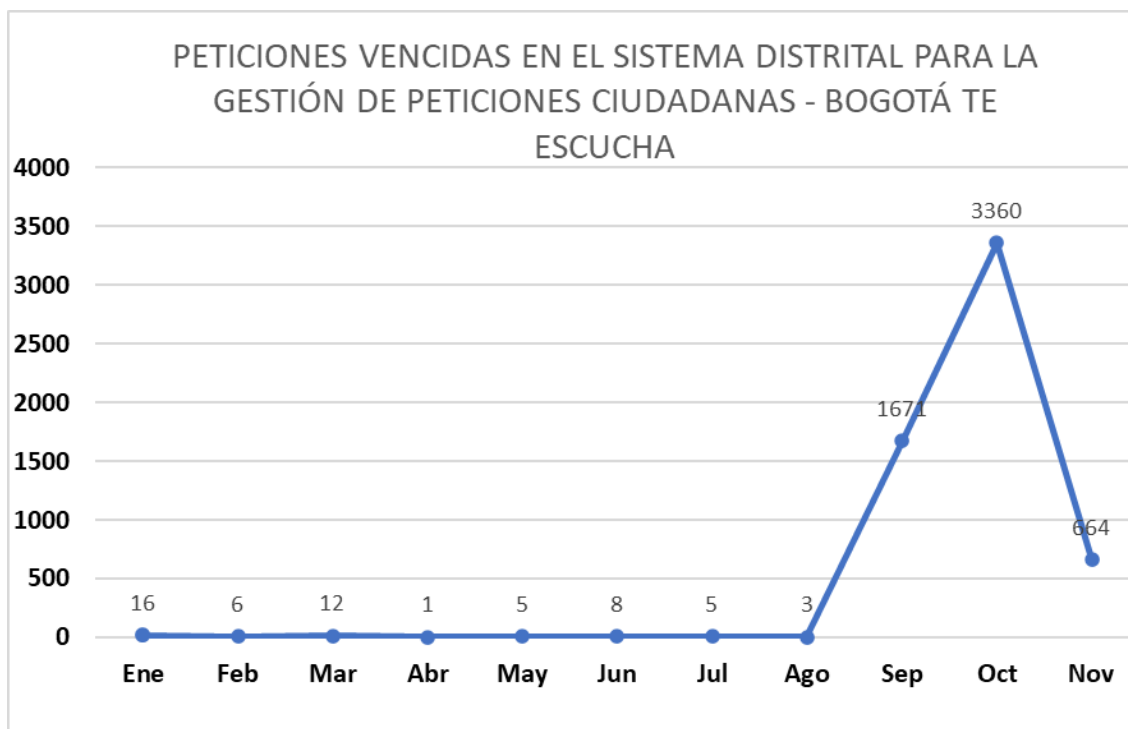
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
664	2023: 664	Entre 1 y 48 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 decreció en 80% en los requerimientos vencidos en el sistema.



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**<sup>1</sup>, no obstante se sugiere evaluar el comportamiento en la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con el fin de identificar las causas del incumplimiento y tomar las acciones administrativas que permitan garantizar el cumplimiento de los términos establecidos por la ley.

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 **treientos sesenta y dos (362)** 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. (ver anexo).

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

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio indicamos que nos encontramos en el segundo mes de seguimiento al plan de mejoramiento remitido por TRANSMILENIO S.A. con radicado 2023EE26771 en el que se definieron las siguientes acciones de mejora:

Acciones Planteadas	Fecha Final	Seguimiento/Observaciones
1. Mesas plan padrino Mensualmente se adelantan mesas de trabajo y seguimientos, liderados por el equipo de Servicio al Ciudadano, durante las cuales cada miembro del equipo apadrina áreas y concesionarios con el fin de socializar las situaciones presentadas durante el seguimiento al trámite de las PQRS, de acuerdo con cada criterio de calidad, así como los resultados de los informes de Calidad remitidos desde la Alcaldía Mayor de Bogotá.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
2. Mesa de trabajo equipo servicio al ciudadano Se realiza una mesa de trabajo con el equipo de Servicio al Usuario con el fin de retroalimentar el proceso de respuestas definitivas en el aplicativo Bogotá Te Escucha y la figura de ampliación de términos.	1/08/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
3. Mesa de trabajo seguimiento ESTE ES MI BUS Se realiza una mesa de trabajo con el Concesionario Este Es Mi Bus, indicando el proceso de publicación de respuestas anónimas en la	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la

<sup>1</sup> **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."

plataforma Bogotá Te Escucha		Entidad.
4. Seguimiento semanal vencidos y por vencer Se lleva a cabo un seguimiento preventivo semanal evitando vencimientos por parte de áreas y concesionarios de la Entidad, velando por el control y cumplimientos de los criterios de calidad de las respuestas.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
5. Seguimiento outbound Por medio del contrato con la ETB para el manejo de la línea 195 se realiza un outbound de los casos donde se requiere solicitud de ampliación, lo anterior para reducir el número de desistimientos tácitos en la Entidad.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
6. Ambiente de prueba BTE Se realiza la solicitud a la DIRECCIÓN DISTRICTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO con el fin de acceder al ambiente de prueba y evitar reprocesos y vencimientos con peticiones de prueba.	31/12/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.
7. Capacitación enlaces PQRS calidad de las respuestas Se realiza un espacio de capacitación y sensibilización al personal encargado de la gestión de PQRS en lo referente a lenguaje claro en la calidad de las respuestas emitidas a requerimientos ciudadanos.	1/06/2023	Sujeto a seguimiento durante el trimestre por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con el fin de validar la efectividad de la acción de mejoramiento implementada por la Entidad.

Esperamos que las anteriores acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento remitido, permita alcanzar y mantener en un 100% el índice de cumplimiento a la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, de igual forma que dichas acciones permitan reducir a cero el número de requerimientos vencidos en el Sistema.

Por otro lado, desde la DDCS confirmamos la recepción de los comunicados remitidos por Transmilenio con No radicados 2023EE32466 y radicado interno de la Secretaria General No 1-2023-34413 y 1-2023-34733 del 6 de diciembre de 2023, en donde nos indican las acciones correctivas y preventivas que se vienen adelantando en razón al proceso de integración de los sistemas, respecto a la solicitud de una mesa de trabajo, se programa con el funcionario Juan Camilo Garavito Ortiz vía teams para el día 4 de enero del 2024 a las 11 de la mañana, a fin de resolver las dudas que presenten.

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

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: dbe63575-3ebc-4935-9f48-a7bcd773a526

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