



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 FEBRERO DEL 2024.**

Respetada Doctora:

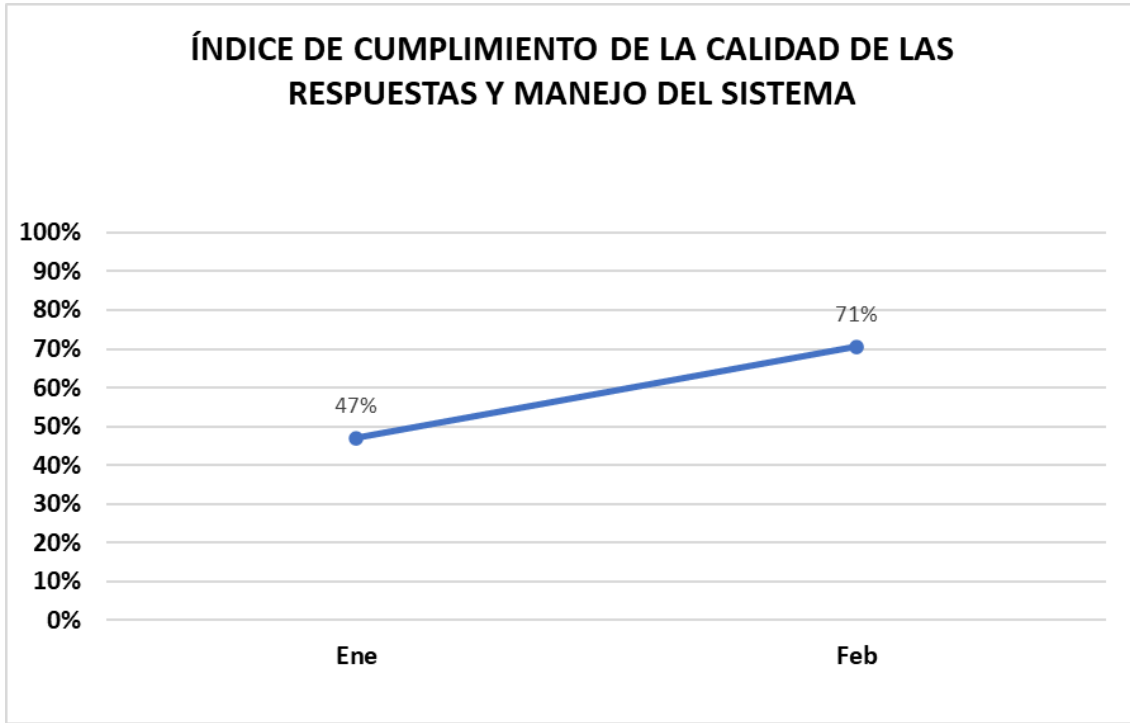
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de febrero de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el 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 2024
34	10 (29%)	71%	59%

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
492482024	OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, se observa que en las respuestas a los requerimientos la entidad está faltando a su obligación de emitir respuesta de fondo al peticionario de manera clara y específica al indicar únicamente el traslado a otra área y/o dependencia, de acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.
725702024 731292024 563282024 572702024	INTEGRACION TDOC	NO	NO	NO	NO	NO	
628162024 1136382024	INTEGRACION TDOC	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos, no cumplen con los criterios de calidad, puesto que, al no ser peticiones ciudadanas 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°.
680972024	INTEGRACION TDOC	SI	SI	SI	NO	NO	- 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

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
665182024 604292024	INTEGRACION TDOC	SI	SI	SI	SI	NO	Gestión de Peticiones Ciudadanas. El requerimiento no cumple con el manejo del sistema, puesto que, se hace uso incorrecto de la solicitud de respuesta parcial toda vez no se argumenta el motivo de la solicitud de respuesta parcial, como lo señala el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

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

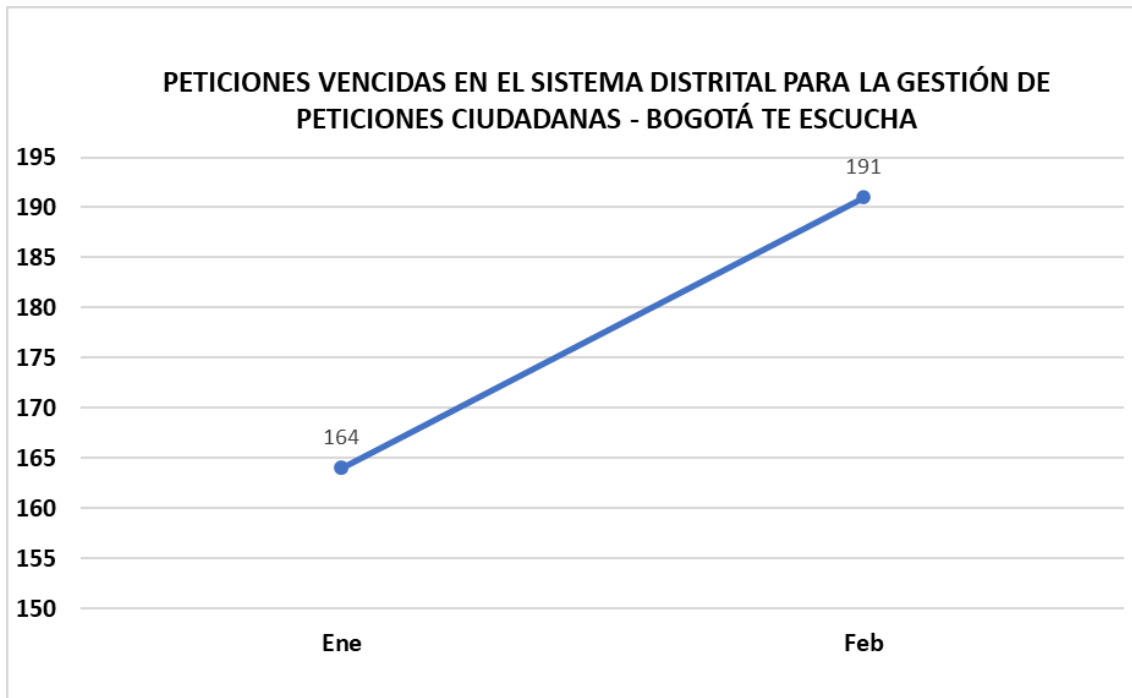
## 2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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
191	2023: 19 2024: 172	Entre 1 y 109 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, se evidencia un aumento en **16.5%** 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 cumplimiento a la normatividad vigente en temáticas de gestión de peticiones ciudadanas:

La Ley 1952 de 2019, establece dentro de los deberes de todo servidor público, que:

**ARTÍCULO 38. Deberes.** Son deberes de todo servidor público:

“(…)

39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. Subraya fuera de texto.

A su vez, la citada norma establece, **ARTÍCULO 39. Prohibiciones.** A todo servidor público le está prohibido:

“(…)

8. 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. Subraya fuera de texto.

Adicionalmente, la Ley 1755 de 2015, en su artículo 31, contempla como **falta disciplinaria la NO atención a las peticiones** elevadas por la ciudadanía, así:

**ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. Negrilla y subraya fuera de texto.

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 presenta **289** 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 (archivo adjunto).

### 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 cuarto 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, lide-	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del

rados 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.		Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
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 plataforma Bogotá Te Escucha	31/12/2023	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
6. Ambiente de prueba BTE Se realiza la solicitud a la DIRECCIÓN DISTRITAL 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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.
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	Solicitamos respetuosamente remitir a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio la evidencia registrada con la que se ha dado cumplimiento a la implementación de dicha acción.

De acuerdo con los resultados obtenidos por la entidad en el periodo sujeto de seguimiento, donde las observaciones persisten en las respuestas emitidas a la ciudadanía y aumento el número de peticiones vencidas en el sistema, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos respetuosamente reforzar y/o replantear las acciones implementadas 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.



Por otra parte, con el fin de garantizar la recepción de los informes y reportes de gestión de peticiones ciudadanas dirigidos a él(la) **Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones**, así como de los enlaces encargados del seguimiento a la gestión de peticiones en la entidad, de manera atenta les solicitamos remitir a los siguientes correos electrónicos ***jgaravito@alcaldiabogota.gov.co / avillamilu@alcaldiabogota.gov.co***, los datos de contactos de los servidores mencionados anteriormente:

**Directivo:**

SUBGERENTE DE ATENCIÓN AL USUARIO Y COMUNICACIONES

Nombre:

Correo Electrónico:

**Jefe Oficina de Control Interno (o quien haga sus veces en la entidad):**

Cargo: JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Nombre:

Correo Electrónico:

**Enlaces:**

Nombre:

Cargo:

Correo Electrónico:

Número de Contacto:

Cordialmente,

**CLAUDIA RUIZ MARIN  
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: CLAUDIA RUIZ MARIN

Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN

Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ

Página número 6 de 6

Documento Electrónico: 0677ca7c-6b93-49e6-85c0-db218925fd3c

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL