



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 JUNIO DEL 2024.

Respetada Doctora:

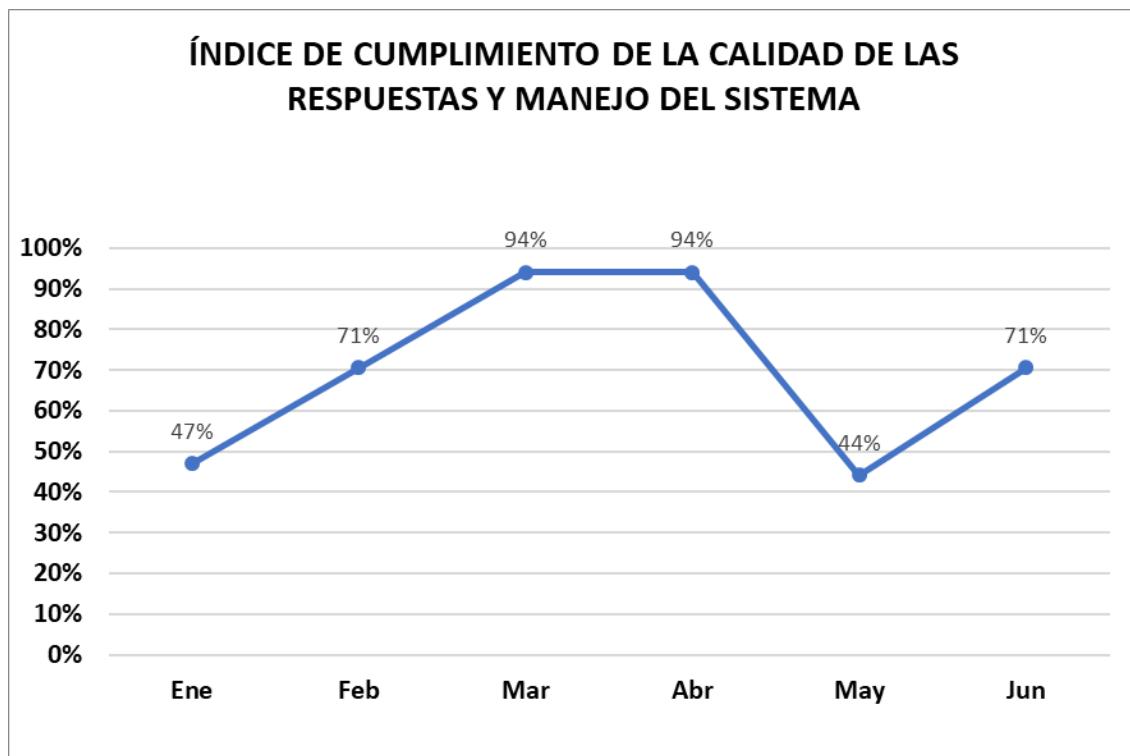
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de junio de 2024, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas y el seguimiento al plan de mejora, así:

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% | 70% |

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 |
|--|------------------|----|----|----|----|----|---|
| 2717932024 2944592024 2791552024 2913232024 | INTEGRACIÓN TDOC | 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. |
| 2826812024 2692352024 3099782024 2941422024 3019922024 | INTEGRACIÓN TDOC | 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 con lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015. |
| 3113212024 | INTEGRACIÓN 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. |

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

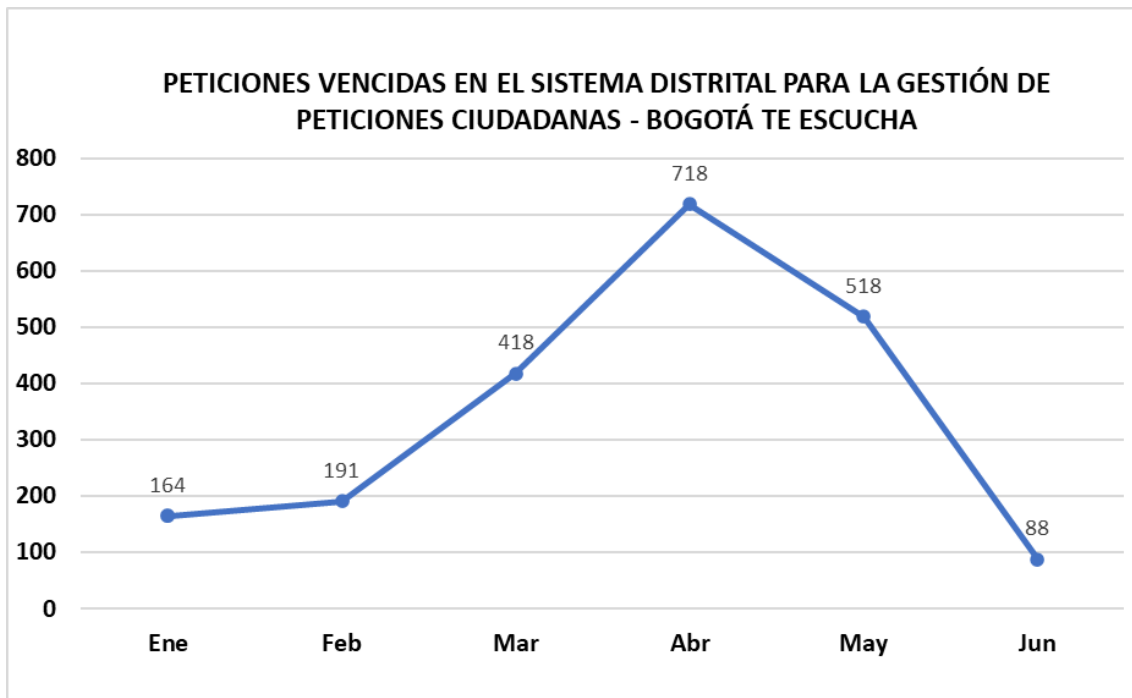
2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

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 |
|------------------------|---------------------|-----------------------------------|
| 88 | 2023: 3 2024: 85 | Entre 1 y 160 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 decrecimiento de **83%** 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 **169** 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 (Anexo).

Por otro lado, la entidad cuenta con **2** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema, estas peticiones son: **2628542024 y 2630112024.**

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 octavo 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 PQRSD, 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |
| 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 | Desde la entidad se remite correo electrónico donde se relaciona el link con acceso a la evidencia de cumplimiento de la acción de mejora, con fecha del 27 de mayo del 2024. |



Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción del comunicado remitido por la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A con radicado No 2024-EE-19670 y radicado interno de la Secretaría General No 1-2024-25386 del 8 de julio del 2024, donde manifiestan el desacuerdo con la evaluación de calidad correspondiente al mes de mayo del 2024, de la cual, nos pronunciamos en los siguientes términos:

Respecto a los requerimientos No **1247722024**, **1232802024**, **2554362024**, **2147192024**, **2433102024** y **1179122024** con la observación *“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”*. Una vez verificado en la hoja de ruta del sistema Bogotá te Escucha indicamos que las observaciones realizadas en el informe de calidad de mayo se mantienen toda vez que, el uso de respuesta parcial se hace de forma incorrecta, este está parametrizado en el Sistema de acuerdo a lo estipulado por la ley y su uso debe ser acorde a la misma como se evidencia en las siguientes imágenes:

| EVENTO INICIAL - REGISTRO | | | | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------|---|--------|
| Entidad que atiende | Responsable | Actividad | Tipo Evento | Estado | Fecha de Asignación | Fecha de Vencimiento Actividad | Fecha de Finalización Actividad | Estado Siguiente | Opción |
| INTEGRACIÓN TDOC TRANSMILENIO | FUN - SERVICIO WEB TRANSMILENIO | Registro para atención | Registro | Registro para asignación | 2024-02-27 4:01:31 PM | 2024-02-29 11:59:59 PM | 2024-02-27 4:01:31 PM | Solucionado - Registro con preclasificación | |

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

| TRANSMILENIO | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------|------------------------------------|-----------------------|--------------------------------|---------------------------------|--|---------|--------|
| Entidad que atiende | Responsable | Actividad | Tipo Evento | Estado | Fecha de Asignación | Fecha de Vencimiento Actividad | Fecha de Finalización Actividad | Estado Siguiente | Gestión | Opción |
| INTEGRACIÓN TDOC TRANSMILENIO | FUN - CIERRES INTEGRACION TDOC | Registro para atención | Registro | Registro - con preclasificación | 2024-02-27 4:01:31 PM | 2024-02-29 11:59:59 PM | 2024-03-05 3:02:15 PM | En trámite - Por respuesta parcial | | |
| INTEGRACIÓN TDOC TRANSMILENIO | FUN - CIERRES INTEGRACION TDOC | Respuesta | Respuesta Parcial | En trámite - Por respuesta parcial | 2024-03-05 3:02:15 PM | 2024-03-11 11:59:59 PM | 2024-05-16 9:43:52 PM | Solucionado - Por respuesta definitiva | | |

Mostrando 1 a 2 de 2 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

En la hoja de ruta del requerimiento No **1247722024** se evidencia que se hace uso de respuesta parcial el día 5/03/2024, evento en el cual se adjunta el documento con radicado de Transmilenio 2024-EE-06956.



Bogotá D.C.,

Señor
JUAN ESTEBAN ZAPATA CAÑÓN
Email: estebandesigns11@gmail.com
Tel. 3015362463
Ciudad

Asunto: Radicado 2024-ER-10806 – Solicitud de videos Portal Suba

Respetado señor Zapata:

En atención a la comunicación indicada en la referencia del asunto, en la cual manifiesta solicitar los videos del 25 de febrero de 2024 de la zona de la ruta alimentadora BILBAO en Portal Suba, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

De conformidad con las disposiciones legales en materia de protección de datos personales, la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad en este tema, indica que las tareas de monitoreo y observación realizadas a través de los Sistemas de Video Vigilancia, implican la recopilación de imágenes de personas, es decir, de datos personales de acuerdo con la definición contenida en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", entendido Dato Personal como: "(c)cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables".

Así las cosas, en desarrollo de la normatividad expuesta anteriormente, TRANSMILENIO S.A. únicamente podrá entregar los datos captados a través de los Sistemas de Video Vigilancia (CCTV y CCG¹), en las excepciones contenidas en la norma y descritas en el artículo 13 Ley 1581 de 2012:

"Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:
b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial."



2024-EE-06956
05/03/2024 14:28:08

Revisando el contenido del documento no se identifican las premisas de una respuesta parcial como lo señala la ley. Continuando con la evaluación de la respuesta en la hoja de ruta de la petición el día 16/05/2024, se da cierre por respuesta definitiva adjuntando el mismo documento con radicado de Transmilenio 2024-EE-06956 y los soportes de notificación. Teniendo en cuenta lo anterior, si se trataba de la misma respuesta, se debió dar cierre desde el día 5/03/2024 usando el evento respuesta definitiva.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
 Secretaría General
 Nro. Rad: **2-2024-22252** Anexos: 1
 Fecha: **30/07/2024 01:56:11 PM**



Bogotá D.C.,

Señor
JUAN ESTEBAN ZAPATA CAÑÓN
 Email: estebandesign1@gmail.com
 Tel. 3015362463
 Ciudad

Asunto: Radicado 2024-ER-10806 – Solicitud de videos Portal Suba

Respetado señor Zapata:

En atención a la comunicación indicada en la referencia del asunto, en la cual manifiesta solicitar los videos del 25 de febrero de 2024 de la zona de la ruta alimentadora BILBAO en Portal Suba, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

De conformidad con las disposiciones legales en materia de protección de datos personales, la Superintendencia de Industria y Comercio como autoridad en este tema, indica que las tareas de monitoreo y observación realizadas a través de los Sistemas de Video Vigilancia, implican la recopilación de imágenes de personas, es decir, de datos personales de acuerdo con la definición contenida en el literal c) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, "Por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", entendido Dato Personal como: "(c) cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables".

Así las cosas, en desarrollo de la normatividad expuesta anteriormente, TRANSMILENIO S.A. únicamente podrá entregar los datos captados a través de los Sistemas de Video Vigilancia (CCTV y CCG), en las excepciones contenidas en la norma y descritas en el artículo 13 Ley 1581 de 2012:

"Artículo 13. Personas a quienes se les puede suministrar la información. La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:
 b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial."

Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S Certifica que ha realizado por encargo de TRANSMILENIO S.A. identificada(s) con NIT 830063586 el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor. Según los consignados los registros de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id mensaje: 62328
Emisor: transmilenio@transmilenio.gov.co
Destinatario: estebandesign1@gmail.com - estebandesign11
Asunto: Radicado 2024-ER-10806 Solicitud de videos Portal Suba TM 2024-EE-06956
Fecha envío: 2024-03-06 08:19
Estado actual: Lectura del mensaje

Trazabilidad de notificación electrónica

| Evento | Fecha Evento | Detalle |
|--|-------------------------------------|---|
| Estampa de tiempo al envío de la notificación El mensaje de datos se transmitió por expedido cuando ingresó en un sistema de información que no está bajo control del emisor o de la persona que envió el mensaje de datos en nombre de éste - Artículo 23 Ley 527 de 1999. | Fecha: 2024/03/06 Hora: 08:35:14 | Tiempo de firmado: Mar 6 13:55:14 2024 GMT Publica: 1.3.6.1.4.1.3104.1.2.6.0. |
| Acuse de recibo Con la recepción del presente mensaje de datos en la bandeja de entrada del receptor, se entiende que el destinatario ha sido notificado para todos los efectos legales de acuerdo con las normas aplicables vigentes, especialmente el Artículo 24 de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias. | Fecha: 2024/03/06 Hora: 08:35:15 | Mar 6 08:35:15 c1-c205-282d1postfi@smtp[21204]@B4101248857.ap-south-east-1.f1.amazonaws.com<redacted@gmail-amp-in1.google.COM>[72.253.122.26] 25. delivery-id: delivery-id=09010201155058, date=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK, 170972115 c1-2020ba05920a1a170940078835b4c95a10417811qk4.314.psmtp) |
| El destinatario abrió la notificación | Fecha: 2024/03/06 Hora: 08:35:22 | Dirección IP: 66.102.8.235 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (Windows NT 5.1; rv:1.1.0) Gecko/20100115 Firefox/3.0 (via gpgmt.com GoogleImageProxy) |

Para los requerimientos **1232802024, 2554362024, 2147192024, 2433102024** y **1179122024** se presenta la misma situación. Ahora, a fin de resolver inquietudes relacionadas con los anexos que nos envía junto a su comunicado, esta Dirección escalo el caso a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, quienes atienden en los siguientes términos la solicitud:

En atención al oficio en referencia 1-2024-25386, la cual indican no estar de acuerdo con las observaciones de informe de calidad correspondiente al mes de mayo de 2024, relacionado con el criterio del manejo del sistema, puesto que, se hace uso de la solicitud de respuesta parcial, la cual no se argumenta el motivo de la solicitud de este evento en el sistema, como lo señala el parágrafo del artículo 14 parágrafo 1 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015.

Por lo anterior, conforme al acta relacionada del 01/09/2023 en el oficio en mención, y haciendo revisión previa del acta, la aprobación solo hace mención de la integración relacionada con el registro y cierre de peticiones para usuarios identificado (persona natural y jurídica), por identificar o anónimos.

Adicionalmente se revisó el log de auditoría del servicio web, se encontró en el método cerrarRequerimiento el uso del evento de Respuesta Parcial y de Respuesta Definitiva. Ahora si bien se está habilitado dichos eventos, estos se deben aplicar conforme a la actuación que adelanta la entidad en el trámite de una petición conforme lo dispuesto en la ley, si es necesario ampliar los términos de ley porque no es posible

¹ PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe **informar esta circunstancia al interesado**, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.





resolver la petición de debe usar la **Respuesta Parcial** con la debida argumentación, si la respuesta es de fondo se debe usar **Respuesta Definitiva**.

Si la entidad considera pertinente agendar una reunión para resolver inquietudes, por favor solicitarla a través de la mesa de ayuda del sistema escribir a soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co.

Finalmente, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio solicitamos, con el fin de contar con datos actualizados del servidor que desempeña el cargo de Defensor(a) de la Ciudadanía, de manera atenta les solicitamos remitir al correo electrónico jgaravito@alcaldiabogota.gov.co, los datos de contactos del servidor(a) mencionado anteriormente:

Defensor(a) de la Ciudadanía

Cargo:

Nombre:

Correo Electrónico:

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