



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

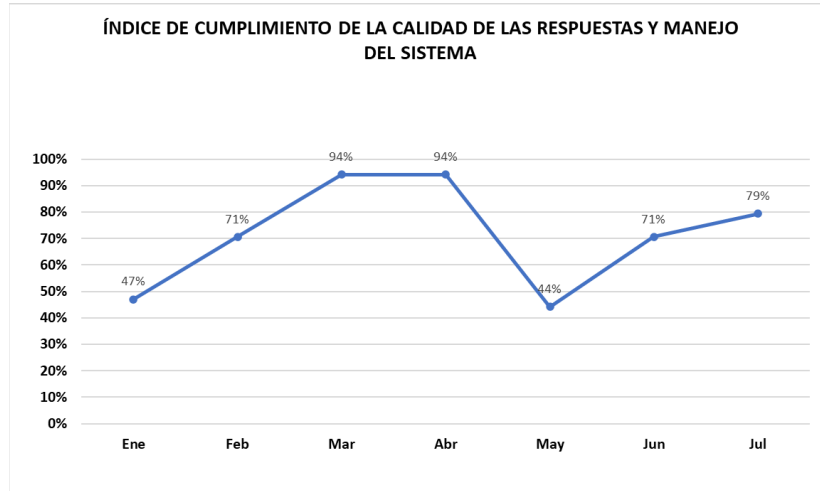
Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DEL 2024.

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 julio del 2024:

1. Resultado seguimiento a los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

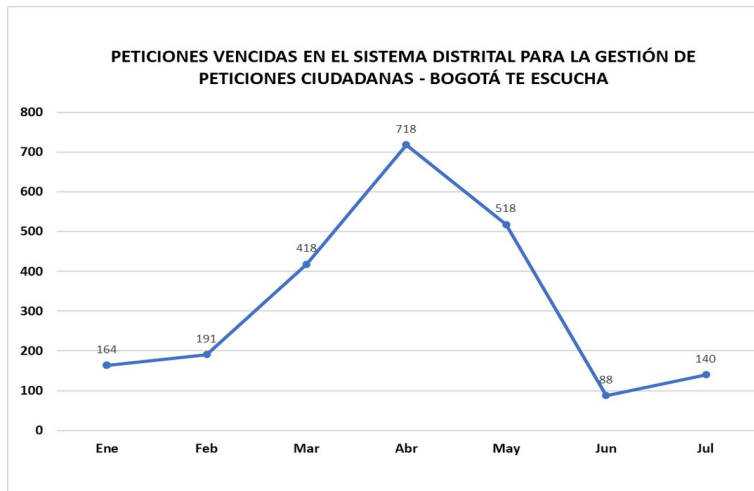
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **34** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **7 (21%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **79%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **71%**.



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

2. Seguimiento a peticiones vencidas en el 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 **140** 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 presenta **26** 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 2). Así mismo, cuenta con **2** peticiones finalizadas por desistimiento expreso que a la fecha se encuentren pendientes de cierre en el sistema, relacionamos los números de radicado 2628542024 Y 2630112024.

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

A la fecha, la Entidad cuenta con un plan de mejoramiento, con radicado 2023EE26771, el cual se finalizó el 31 de diciembre del 2023, por lo anterior y de acuerdo con los resultados obtenidos en el mes sujeto de evaluación, respetuosamente solicitamos formular un nuevo plan de mejoramiento donde se incluyan las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento en los criterios de calidad de las respuestas, el cual deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

1. Descripción del tipo de acción a realizar (preventiva o correctiva), formulada de manera concreta,
2. Acciones de mejora que se van a llevar a cabo, especificando las actividades para dar cumplimiento a la acción
3. Fecha de inicio y de finalización de cada una de las actividades.
4. Responsable de la acción.

De otra parte, es pertinente manifestar que una vez se cuente con el plan de mejoramiento por parte de la entidad, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, realizará seguimiento al cumplimiento de este. Por lo anterior agradecemos allegarlo a esta Dirección a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

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: 3

Aprobó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ