



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

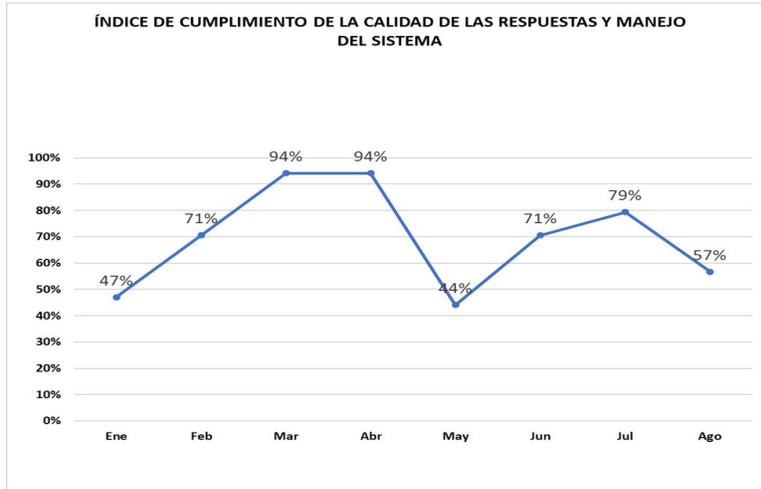
**Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE AGOSTO DEL 2024.**

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 agosto 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:**

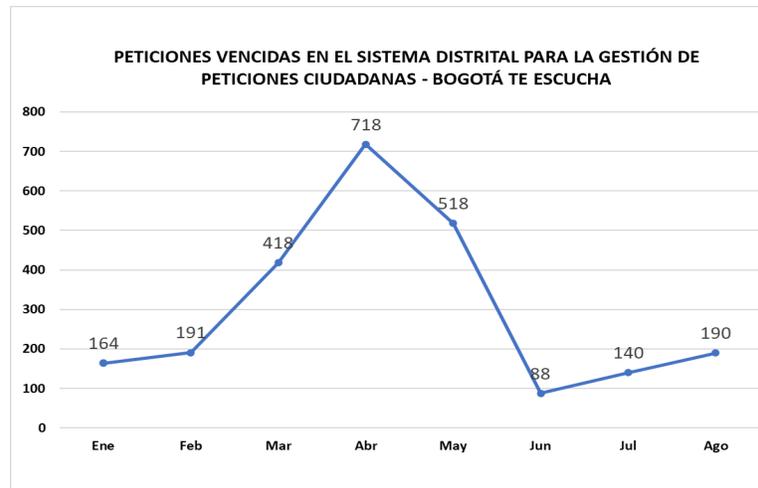
Para el periodo sujeto de seguimiento, se evaluó una muestra de **30** respuestas a peticiones ciudadanas, de las cuales **13 (43%)** presentaron observaciones (anexo 1), en este orden, el índice de calidad para el mes es de **57%** y el índice de cumplimiento acumulado para la vigencia del 2024 es del **70%**.



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 **190** 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 **62** 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:**

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio confirmamos la recepción de la comunicación remitida por la Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A con radicado 2024-EE-27253 y radicado interno de la Secretaría General **No 1-2024-36058** del 20 de septiembre del 2024, donde se relaciona el plan de mejoramiento con las acciones preventivas y correctivas, dicho plan de mejoramiento será sujeto de seguimiento por parte de esta Dirección a fin de garantizar que se cumpla con los objetivos planteados.

Finalmente agradecemos el compromiso e interés por parte de la entidad en ofrecer un servicio de calidad y oportunidad a la ciudadanía.

Cordialmente,

**ANA MARÍA PÉREZ VARGAS**  
**DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

Copia: EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A. - SANDRA JEANNETTE CAMARGO ACOSTA - [radicacion@transmilenio.gov.co](mailto:radicacion@transmilenio.gov.co)

Anexos Electrónicos: 2

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS  
Revisó: CLAUDIA RUIZ MARIN-  
Proyectó: JUAN CAMILO GARAVITO ORTIZ