



4221000

Bogotá D.C.

Doctora

YOLIMA PÉREZ ARIZA

Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO - TRANSMILENIO S.A.Dirección Electrónica: radicacion@transmilenio.gov.co

BOGOTÁ, D.C.

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE ABRIL DE 2025.

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 abril del 2025:

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

Para el periodo sujeto de seguimiento, enviamos en el archivo Excel que se adjunta, los resultados de la evaluación de la calidad de la respuesta, en el cual la Entidad debe revisar el porcentaje de su cumplimiento con el detalle de las observaciones, así mismo el número y detalle de peticiones vencidas.

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

De manera atenta, solicitamos fortalecer las acciones formuladas en el plan de mejoramiento de acuerdo con las observaciones en el punto 1 del presente informe, que permita alcanzar el **100%** de cumplimiento en los criterios de Calidad y reducir a cero (0) el número de peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 **65** 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)

Finalmente, nos permitimos reiterar que, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, estamos en total disposición de realizar el acompañamiento que requiera la entidad y que permitan mejorar día a día la calidad en la atención de los ciudadanos por parte de la Administración Distrital

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

Anexos Electrónicos: 1

Aprobó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Revisó: ANA MARÍA PÉREZ VARGAS
Proyectó: JAIRO ANDRES RICO ESCOBAR

