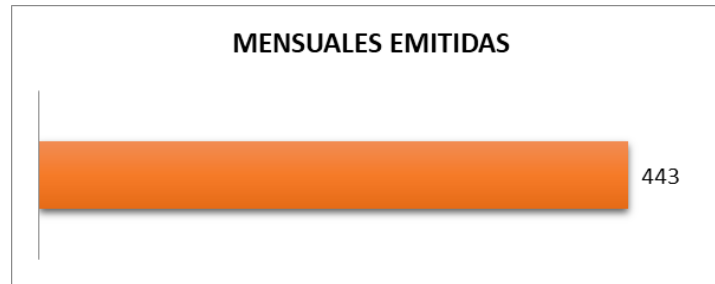


## INFORME MES DE MAYO

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	443	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



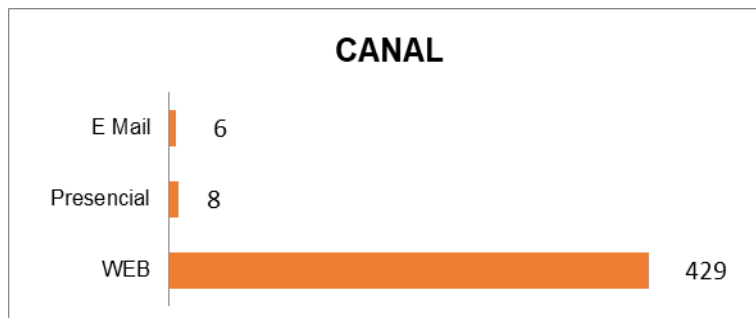
Total, Requerimientos 443

#### Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 443 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	429	96,8%
Presencial	8	1,8%
E Mail	6	1,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 243

#### Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 96.8%, seguido de un porcentaje mucho menor por el Presencial con el 1.8% y E-mail con 1.4% del total de peticiones registradas.

Diagonal 23 # 69 - 60 Oficina 502 Bogotá D.C.

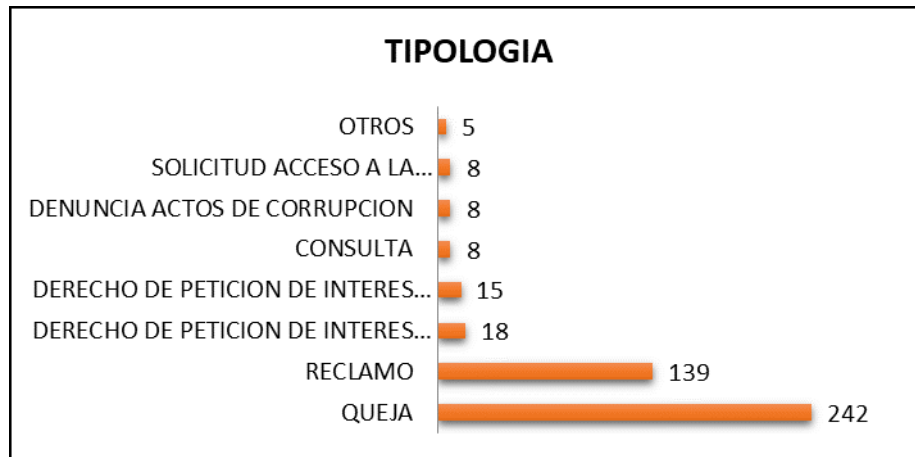
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	242	54,6%
RECLAMO	139	31,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	4,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	3,4%
CONSULTA	8	1,8%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	8	1,8%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	8	1,8%
OTROS	5	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 443

#### Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con 54.6% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Reclamo con un 31.4% y Derecho de Petición de Interés Particular con un 4.1%.

### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
EN BLANCO	418	94,4%
SERVICIO DE PARQUEADERO	15	3,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	1,1%
TRASLADO ENTIDADES DISTRITALES	3	0,7%
OTROS	2	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>443</b>	<b>5,6%</b>



Total, Requerimientos 443

**Análisis:**

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “En Blanco” con 418 peticiones, seguidos de “Servicio de Parqueadero” con 15 peticiones y por último “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 5 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

**5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA**

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	75	53,2%
SECRETARIA MOVILIDAD	65	46,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>



Total, Traslados 141 Requerimientos de 443 Tramitados

**Análisis:**

Para este periodo en la entidad se registraron 141 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 75 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 65 para la Secretaría de Movilidad y 1 para la Secretaría de Educación, del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

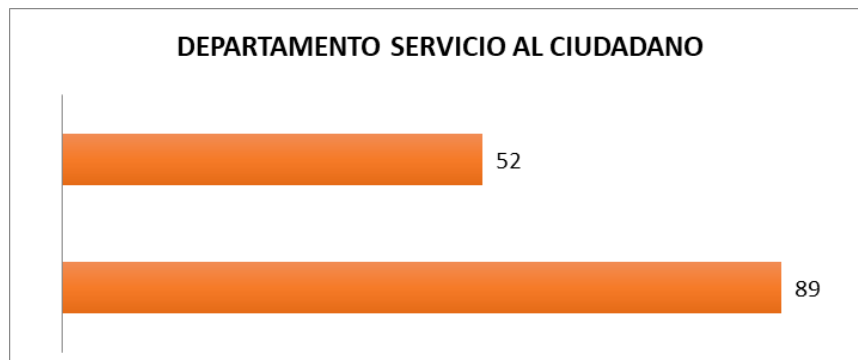
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones con referencia a las veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	89	52	141	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>89</b>	<b>52</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 141

### Análisis:

En este período, se cerraron 141 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 52 pertenecían a finales del periodo anterior, 89 del periodo actual.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	52	36,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>141</b>	<b>100,0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 52

### Análisis:

En este período, se cerraron 141 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 52 pertenecían a finales del periodo anterior.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de Dias Gestión											
Rótulos de Fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	11,3	6,5	11,3	8,3	3,3	6,7	7,7	6,7	5,5	7,0	7,4
Total General	11,3	6,5	11,3	8,3	3,3	6,7	7,7	6,7	5,5	7,0	7,4

### Análisis:

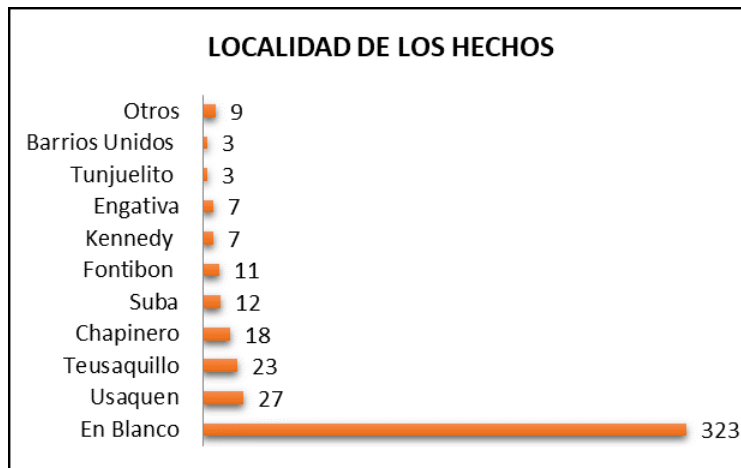
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en promedio en tiempos de Ley, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, de las distintas unidades de negocio y otras dependencias todas por medio del SDQS de la Terminal S.A., a estas se les dio respuesta de acuerdo a los requerimientos de ley.

Igualmente, para este periodo la Dirección de Servicio al Ciudadano sigue dando el acompañamiento a todas las dependencias para controlar y así lograr generar respuesta dentro de los tiempos requeridos por ley, desde el programa del SDQS, también como se manifestó anteriormente se sigue con el proceso de descentralización y acompañamiento a cada dependencia como también a las nuevas unidades de negocio (parqueaderos y ZPP), que genera respuestas de sus radicados asignados.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los parqueaderos y las zonas de parqueo pago (ZPP), se vienen recibiendo más peticiones ya que se han implementado nuevas zonas para parquear como lo son: los parqueaderos y las zonas de parqueo pago, administradas por La Terminal, en los diferentes puntos de la ciudad, lo cual ha generado un incremento en la recepción de peticiones comparado con periodos similares en años anteriores. Esto es un indicador que se vienen recibiendo más inconformidades por parte de los usuarios por la implementación y puesta en marcha de las Nuevas Unidades de Negocio (ZPP y los parqueaderos), los cuales administra la Terminal de Transporte S.A.; Causado un incremento en la recepción de peticiones, aumentando el trámite de estas, las cuales se han resuelto en tiempos de ley.

## 10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	323	72,9%
Usaquen	27	6,1%
Teusaquillo	23	5,2%
Chapinero	18	4,1%
Suba	12	2,7%
Fontibon	11	2,5%
Kennedy	7	1,6%
Engativa	7	1,6%
Tunjuelito	3	0,7%
Barrios Unidos	3	0,7%
Otros	9	2,0%
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 443

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que; en la mayoría de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 72,9% de los casos.

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

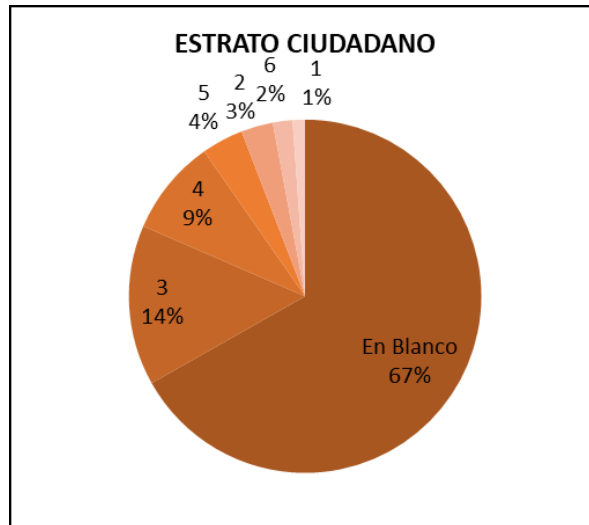
ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	296	66,8%
3	65	14,7%
4	39	8,8%
5	17	3,8%
2	13	2,9%
6	8	1,8%
1	5	1,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>

Diagonal 23 # 69 - 60 Oficina 502 Bogotá D.C.

PBX: 57(1)423 3600/30

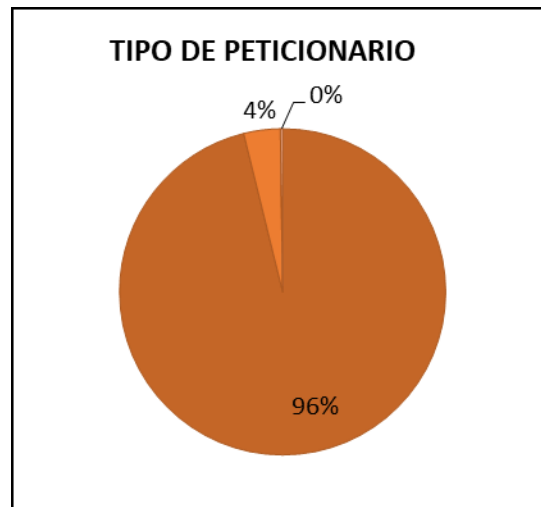
Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co



Total, Requerimientos 443

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	426	96,2%
En Blanco	16	3,6%
En Blanco	1	0,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



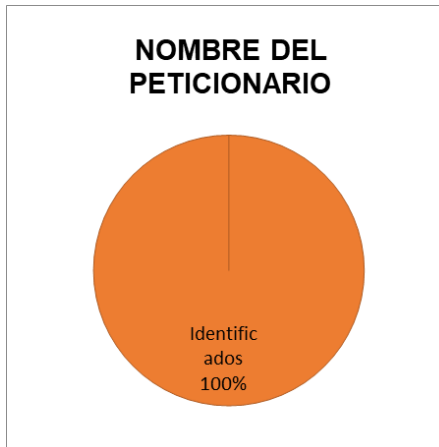
Total, Requerimientos 443

**Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 66,8% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 96.2% de estos, los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que los usuarios registraron sus datos personales de manera parcial en Bogotá te Escucha.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	443	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>443</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 289

### Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados los cuales fueron registrados en Bogotá Te Escucha.

## 13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Para este periodo vienen realizando diaria y semanalmente seguimiento a las quejas que llegan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, garantizando el debido traslado a las diferentes aéreas y las nuevas unidades de negocio, Parqueaderos y ZPP, para garantizar el cierre oportuno de cada una de estas.

También en este periodo, desde la Dirección de Servicio al Ciudadano se sigue prestando el acompañamiento a las dependencias de la Terminal de Transporte S.A. a las cuales se les fueron asignadas aquellas peticiones que requieren un análisis para dar respuesta de fondo dentro de los tiempos de ley, para así garantizar el tramite oportuno de las mismas, ya que como se sigue llevando el proceso de descentralización donde cada dependencia de La Terminal, y las nuevas unidades de negocio Parqueaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), generarán la respuesta de las peticiones que estén radicadas y asignadas por ser de su competencia.

El restante de estas peticiones se cierra en tiempos de Ley ya que son tramitadas directamente por la Dirección de Servicio al Ciudadano; por otra parte se sigue utilizando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en la Terminal Salitre y las Terminales Satélites

Diagonal 23 # 69 - 60 Oficina 502 Bogotá D.C.

PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co



del Norte y Sur; los cuales se crearon para otorgar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar la petición directamente con el sistema Orfeo de la Terminal y SDQS de la Alcaldía Mayor, para permitir hacer seguimiento en tiempo real a toda la trazabilidad de las peticiones radicadas.

También se está verificando día de por medio mediante correo de la Dirección de Servicio al Ciudadano, que las dependencias internas y las nuevas unidades de negocio, hayan aportado las respectivas respuestas de las quejas reasignadas en su momento, como también aplicar el cierre pertinente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Desde la Terminal de Transporte S.A. agradecemos su colaboración y atención y esperamos que la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaria General (Bogotá te Escucha Soporte), la Dirección de Recursos Tecnológicos de La Terminal de Transporte S.A., y con el apoyo de la Veeduría Distrital (Servicio a la Ciudadanía); para seguir implementado de manera asertiva estas herramientas para optimizar aun mas nuestros servicios, encaminándolo a que sean más eficientes y oportunos con nuestros usuarios. No sin antes agradecer el acompañamiento que han tenido con la Terminal de Transporte S.A., para cumplir con los compromisos y objetivos pactados.

Por último, desde la Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura y la Dirección de Servicio al Ciudadano, se sigue divulgando el compromiso y disposición en continuar mejorando día a día, en la atención hacia toda nuestra ciudadanía.