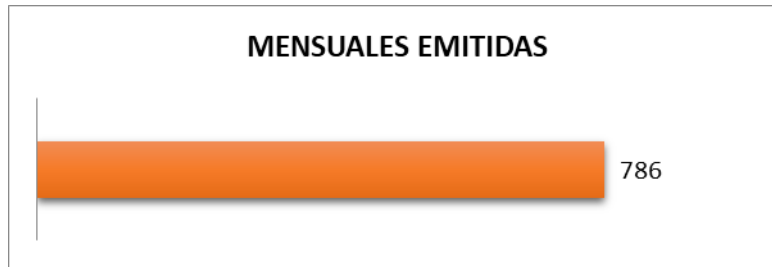


INFORME MES DE JULIO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	786	100,0%
TOTAL GENERAL	786	100,0%



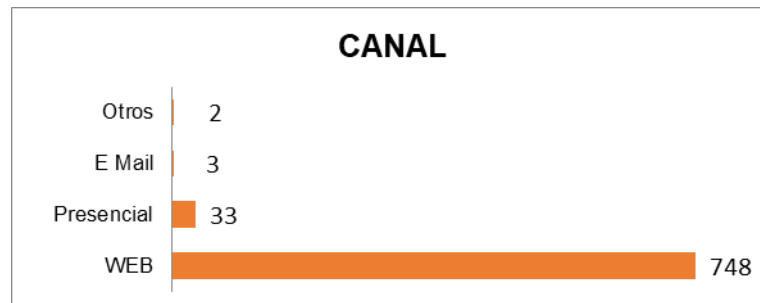
Total, Requerimientos 786

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 786 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	748	95,2%
Presencial	33	4,2%
E Mail	3	0,4%
Otros	2	0,3%
TOTAL GENERAL	786	100,0%



Total, Requerimientos 786

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 95.2%, seguido de un porcentaje mucho menor por el Presencial con el 4.2% y E-mail con 0.4% del total de peticiones registradas.

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

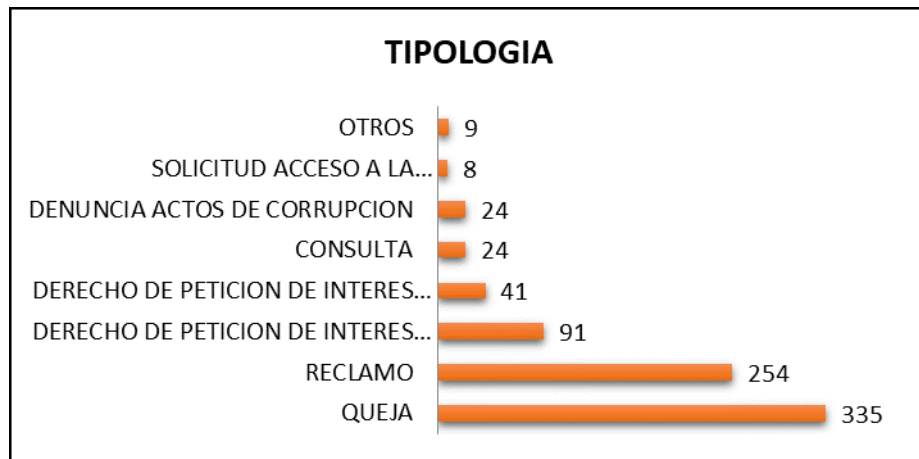
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	335	42,6%
RECLAMO	254	32,3%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	91	11,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	41	5,2%
CONSULTA	24	3,1%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	24	3,1%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	8	1,0%
OTROS	9	1,1%
TOTAL	786	100,0%



Total, Requerimientos 786

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con 42.6% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Reclamo con un 32.3% y Derecho de Petición de Interés General con un 11.6%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	559	86,8%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	44	6,8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	37	5,7%
OTROS	4	0,6%
TOTAL	644	100,0%



Total, Requerimientos 644

Análisis:

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parquadero” con 559 peticiones, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 44 peticiones y por último “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 37 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	116	60,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	70	36,5%
POLICIA METROPOLITANA	2	1,0%
OTROS	4	2,1%
TOTAL GENERAL	192	100,0%



Total, Traslados 192 Requerimientos de 786 Tramitados

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 192 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 116 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 70 para la Secretaría de Movilidad y 2 para la Policía Metropolitana, siendo estas las más reiteradas del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

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	13,4	12,3	11,9	12,3	9,7	12,4	12,7	7,0	9,1	12,0	12,4
Total General	13,4	12,3	11,9	12,3	9,7	12,4	12,7	7,0	9,1	12,0	12,4

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 y en los tiempos requeridos, 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 en el programa “Bogotá te Escucha” dentro de los tiempos requeridos por ley, 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, las cuales son administradas por La Terminal, en diferentes puntos de la ciudad, 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 (Zonas de Parqueo Pago y los Parqueaderos Públicos), Causado un incremento en la recepción de peticiones e inconformidades, aumentando el trámite de estas, las cuales se han resuelto en tiempos de ley, gracias al apoyo y seguimiento desde la Dirección de Servicio al Ciudadano.

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

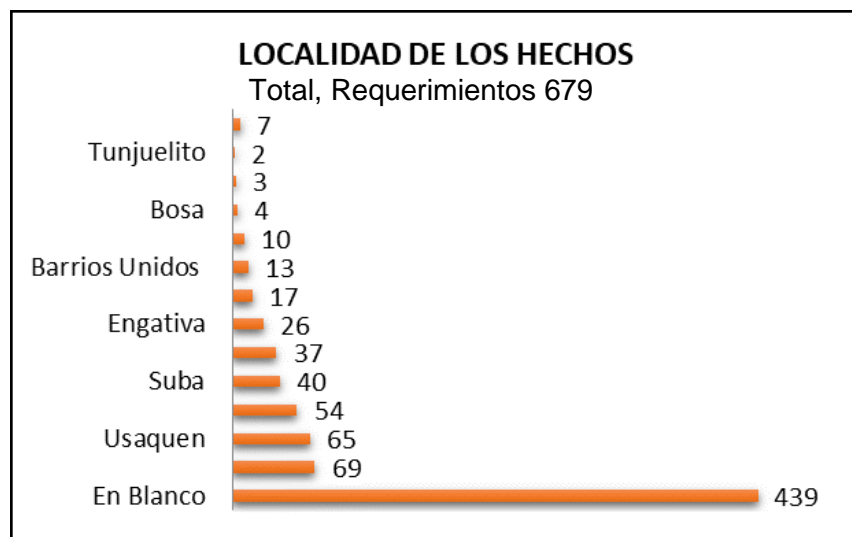
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	439	55,9%
Chapinero	69	8,8%
Usaquen	65	8,3%
Teusaquillo	54	6,9%
Suba	40	5,1%
Fontibon	37	4,7%
Engativa	26	3,3%
Kennedy	17	2,2%
Barrios Unidos	13	1,7%
Puente Aranda	10	1,3%
Bosa	4	0,5%
Ciudad Bolivar	3	0,4%
Tunjuelito	2	0,3%
Otros	7	0,9%
Total	786	100,0%

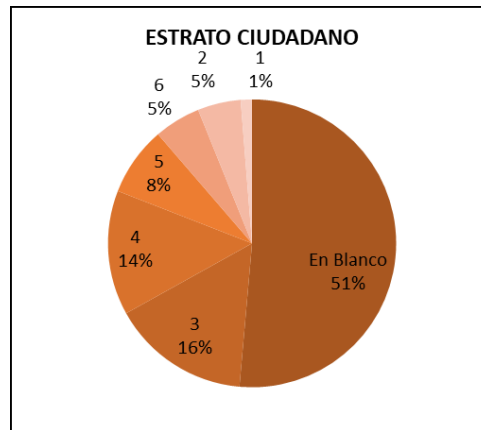


Total, cerradas periodo anterior 786

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que; la mitad de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 55.9% del total de los casos registrados y tramitados.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	404	51,4%
3	122	15,5%
4	110	14,0%
5	61	7,8%
6	41	5,2%
2	38	4,8%
1	10	1,3%
TOTAL GENERAL	786	100,0%



Total, Requerimientos 786

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	743	94,5%
Juridica	24	3,1%
En Blanco	17	2,1%
Establecimiento Comercial	2	0,3%
TOTAL GENERAL	786	100,0%

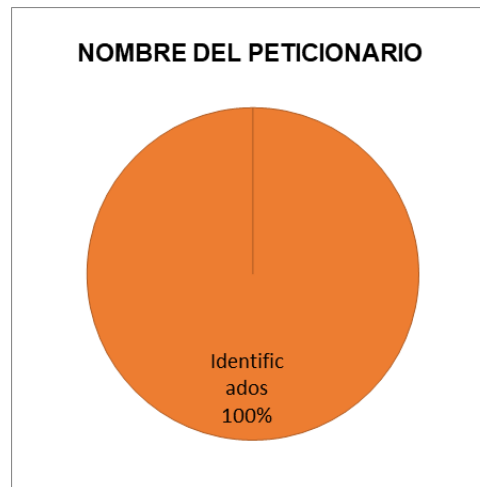


Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 51.4% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 94.5% 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	786	100,0%
TOTAL GENERAL	786	100,0%



Total, Requerimientos 786

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 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 Secretaría 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.