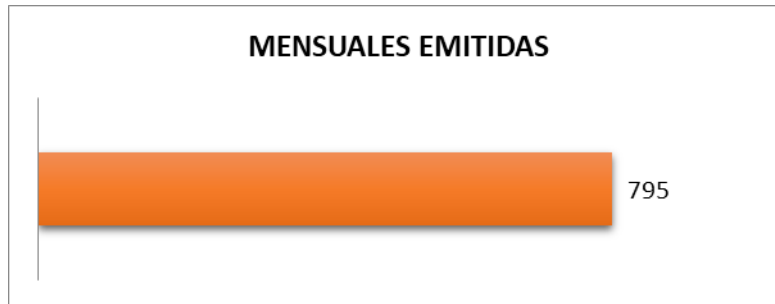


## INFORME MES DE SEPTIEMBRE

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

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	795	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



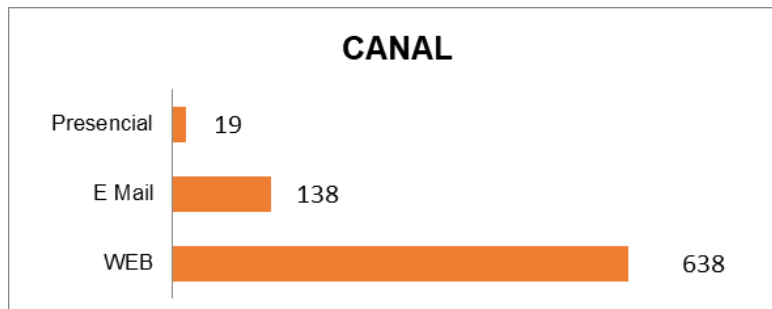
Total, Requerimientos 795

#### Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 795 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	638	80,3%
E Mail	138	17,4%
Presencial	19	2,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 795

#### Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 80.3%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 17.4% y Presencial con 2.4%, del total de peticiones registradas.

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

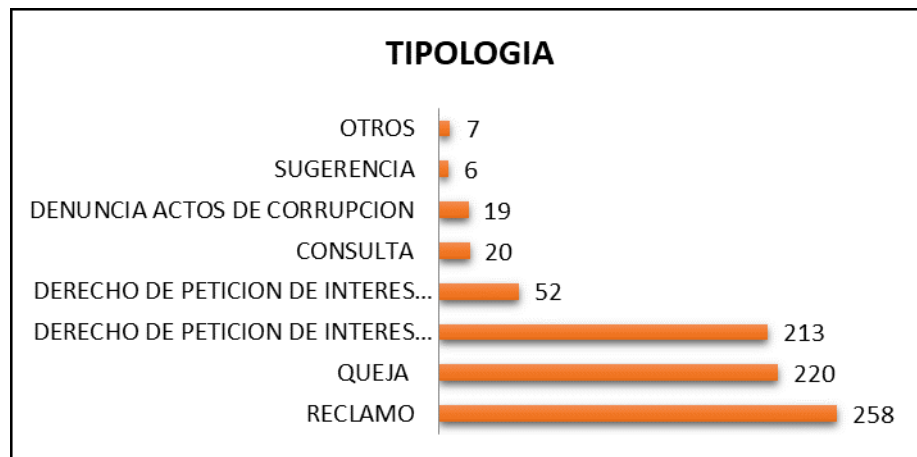
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	258	32,5%
QUEJA	220	27,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	213	26,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	52	6,5%
CONSULTA	20	2,5%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	19	2,4%
SUGERENCIA	6	0,8%
OTROS	7	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



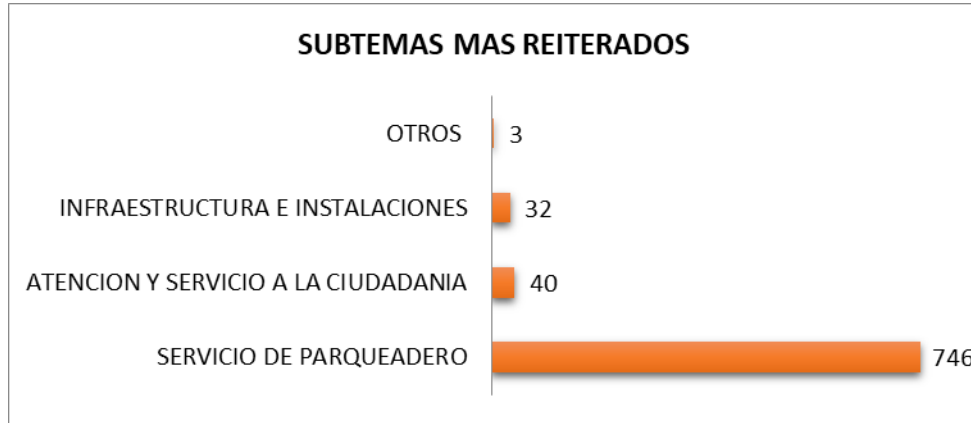
Total, Requerimientos 795

#### Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es el Reclamo con 32.5% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por la Queja con un 27.7% y Derecho de Petición de Interés General con un 26.8%.

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

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	746	90,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	40	4,9%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	32	3,9%
OTROS	3	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>821</b>	<b>100,0%</b>



Total, Registrados 821

**Análisis:**

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parquadero” con 746 peticiones, seguidos de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 40 peticiones y por último “Infraestructura e Instalaciones” con 32 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

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

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA MOVILIDAD	56	56,6%
ENTIDAD NACIONAL	33	33,3%
MIN. SALUD Y PROTECCION S.	8	8,1%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	1,0%
JARDIN BOTANICO	1	1,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>99</b>	<b>100,0%</b>



Total, Traslados 99 Requerimientos de 795 Tramitados

**Análisis:**

Para este periodo en la entidad se registraron 99 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 56 fueron a la Secretaría de Movilidad, 33 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), y 8 para el Ministerio de Salud y Protección Social, siendo estas las más reiteradas del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

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



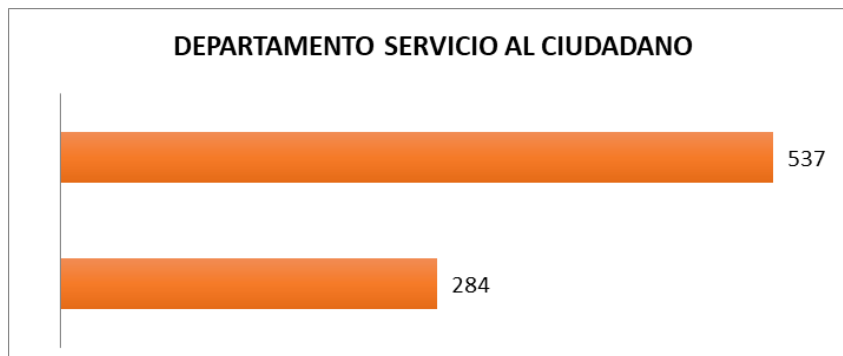
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### 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	284	537	821	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>284</b>	<b>537</b>	<b>821</b>	<b>100,0%</b>



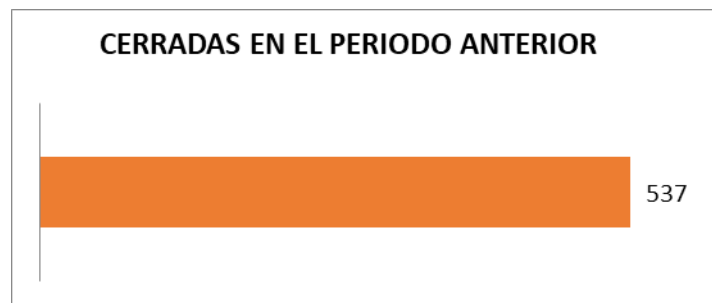
Total, 821 Requerimientos Tramitados

### Análisis:

En este período, se tramitaron 821 peticiones de los cuales 537 pertenecían a finales del periodo anterior y 284 del periodo actual.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	537	65,4%
<b>TOTAL CERRADAS EN PERIODO</b>	<b>821</b>	<b>100,0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 537

### Análisis:

En este período, se cerraron 821 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 537 pertenecían a finales del periodo anterior.

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

## 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	13,6	12,0	13,2	10,8	9,7	12,3	11,7	6,0	6,8	10,7	12,0
Total General	13,6	12,0	13,2	10,8	9,7	12,3	11,7	6,0	6,8	10,7	12,0

### Análisis:

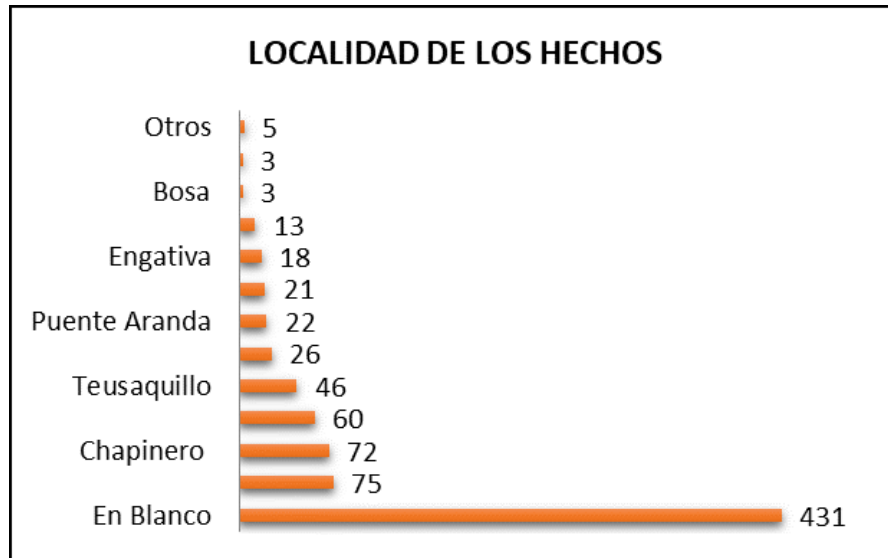
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas a tiempo en promedio, en los tiempos requeridos, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, de las distintas unidades de negocio y las otras dependencias todas por medio del SDQS de la Terminal S.A., a estas se les dio respuesta de acuerdo con 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 Parquaderos y Zonas de Parqueo Pago, que genera respuestas de sus radicados asignados.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los parquaderos 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 parquaderos y las ZPP, 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 Parquaderos 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.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	431	54,2%
Usaquen	75	9,4%
Chapinero	72	9,1%
Suba	60	7,5%
Teusaquillo	46	5,8%
Fontibon	26	3,3%
Puente Aranda	22	2,8%
Kennedy	21	2,6%
Engativa	18	2,3%
Barrios Unidos	13	1,6%
Bosa	3	0,4%
Rafael Uribe	3	0,4%
Otros	5	0,6%
<b>Total</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>

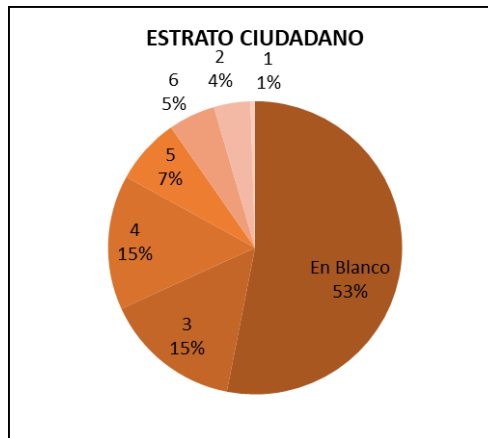


Total, cerradas periodo anterior 795

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 54.2% del total de los casos registrados y tramitados.

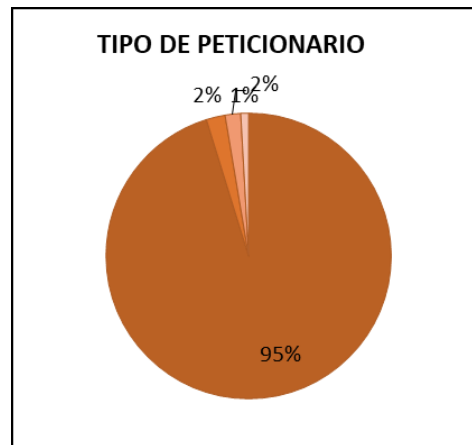
## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	422	53,1%
3	120	15,1%
4	118	14,8%
5	58	7,3%
6	41	5,2%
2	32	4,0%
1	4	0,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 795

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	757	95,2%
Juridica	17	2,1%
En Blanco	14	1,8%
Establecimiento Comercial	7	0,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



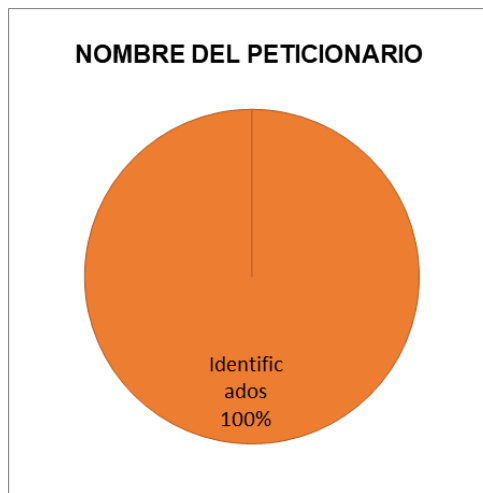
Total, Requerimientos 795

**Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 53.13% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 95.2% 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	795	100,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>795</b>	<b>100,0%</b>



Total, Requerimientos 795

**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, Zonas de Parqueo Pago y Parqueaderos, 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 con 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 oportuna de las peticiones que estén radicadas y asignadas por competencia.

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



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 la ciudadanía.