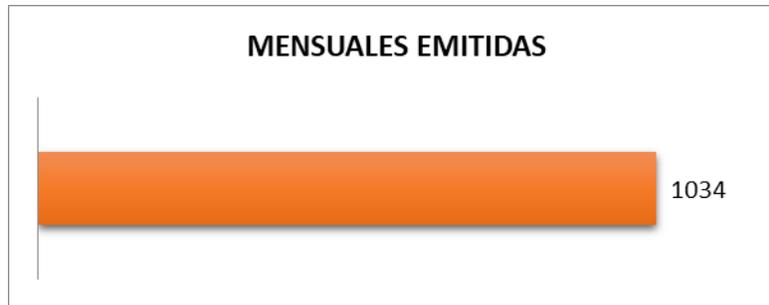


INFORME MES DE OCTUBRE

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	1034	100,0%
TOTAL GENERAL	1034	100,0%



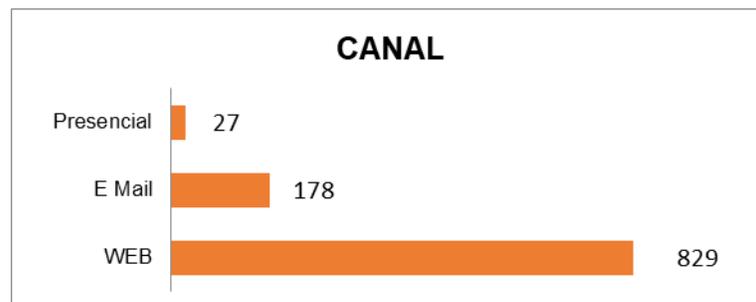
Total, Requerimientos 1034

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 1034 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	829	80,2%
E Mail	178	17,2%
Presencial	27	2,6%
TOTAL GENERAL	1034	100,0%



Total, Requerimientos 1034

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 80.2%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 17.2% y Presencial con 2.6%, del total de peticiones registradas.

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

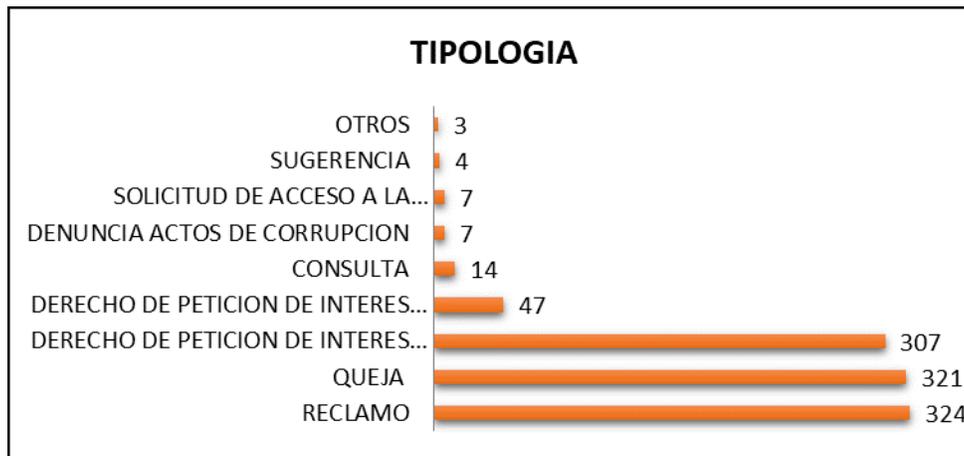
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	324	31,3%
QUEJA	321	31,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	307	29,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	47	4,5%
CONSULTA	14	1,4%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	7	0,7%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	0,7%
SUGERENCIA	4	0,4%
OTROS	3	0,3%
TOTAL	1034	100,0%



Total, Requerimientos 1034

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es el Reclamo con 31.3% de participación, siendo esta las más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por la Queja con un 31.0% y Derecho de Petición de Interés General con un 29.7%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	805	89,8%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	51	5,7%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	39	4,4%
OTROS	1	0,1%
TOTAL	896	100,0%



Total, Registrados 896

Análisis:

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parquadero” con 805 peticiones, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 51 peticiones y por último “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 39 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA MOVILIDAD	80	44,0%
ENTIDAD NACIONAL	76	41,8%
MIN. SALUD Y PROTECCION S.	25	13,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,5%
TOTAL GENERAL	182	100,0%



Total, Traslados 182 Requerimientos de 1034 Tramitados

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 182 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 80 fueron a la Secretaría de Movilidad, 76 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), y 25 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

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	11,9	10,0	10,9	10,5	8,0	9,3	9,5	9,0	7,5	8,3	10,0
Total General	11,9	10,0	10,9	10,5	8,0	9,3	9,5	9,0	7,5	8,3	10,0

Análisis:

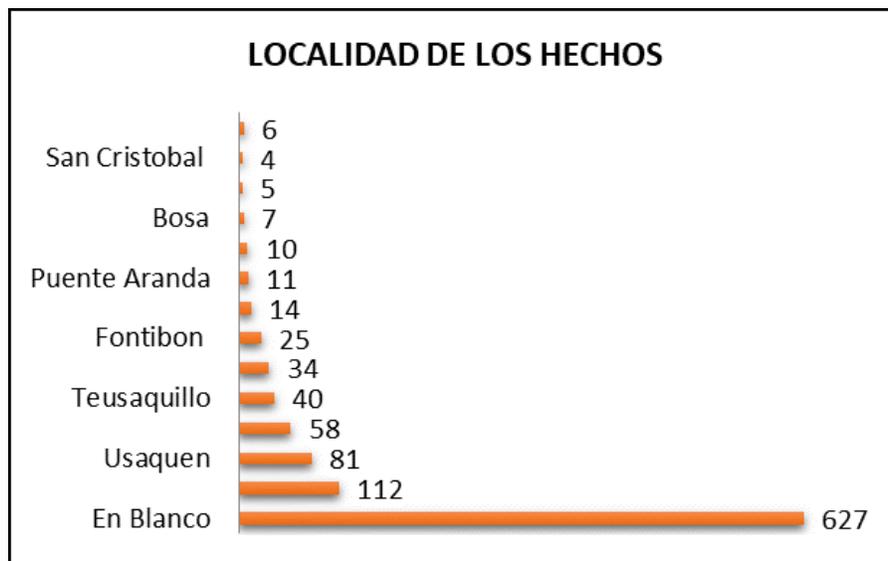
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas a tiempo en promedio, en los tiempos requeridos, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes 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	627	60,6%
Chapinero	112	10,8%
Usaquen	81	7,8%
Suba	58	5,6%
Teusaquillo	40	3,9%
Engativa	34	3,3%
Fontibon	25	2,4%
Kennedy	14	1,4%
Puente Aranda	11	1,1%
Barrios Unidos	10	1,0%
Bosa	7	0,7%
Ciudad Bolívar	5	0,5%
San Cristóbal	4	0,4%
Otros	6	0,6%
Total	1034	100,0%

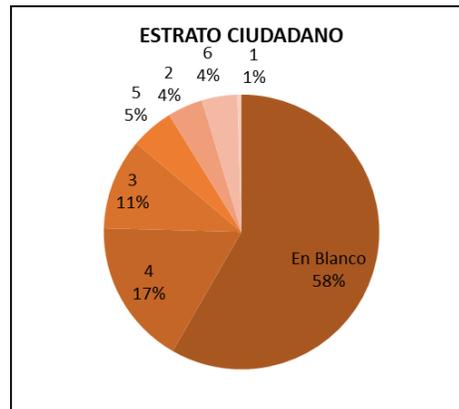


Total, cerradas periodo anterior 1034

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que; la mayoría de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 60.6% del total de los casos registrados y tramitados.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	603	58,3%
4	177	17,1%
3	111	10,7%
5	52	5,0%
2	43	4,2%
6	43	4,2%
1	5	0,5%
TOTAL GENERAL	1034	100,0%



Total, Requerimientos 1034

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	989	95,6%
En Blanco	27	2,6%
Juridica	11	1,1%
Establecimiento Comercial	7	0,7%
TOTAL GENERAL	1034	100,0%



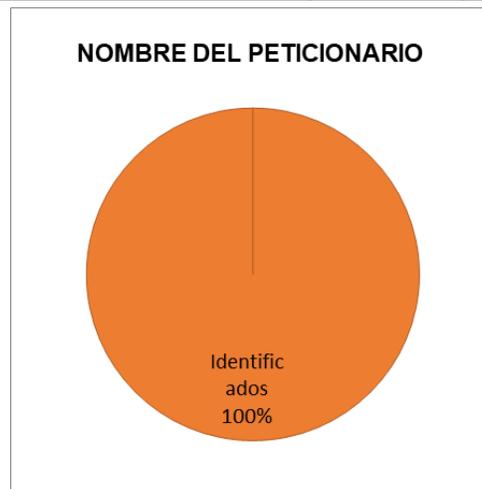
Total, Requerimientos 1034

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 58.3% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 95.6% 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	1034	100,0%
TOTAL GENERAL	1034	100,0%



Total, Requerimientos 1034

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos que se identificaron 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.

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 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 la ciudadanía.