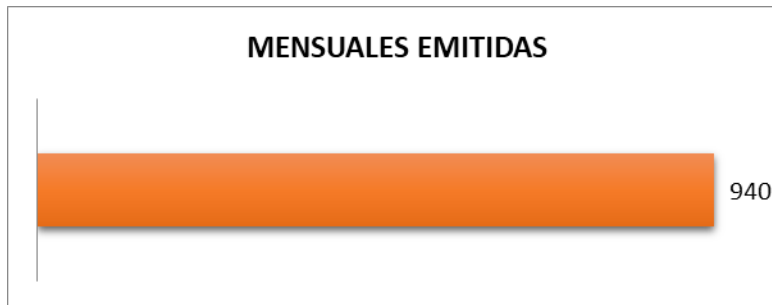


INFORME MES DE NOVIEMBRE

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	940	100,0%
TOTAL GENERAL	940	100,0%



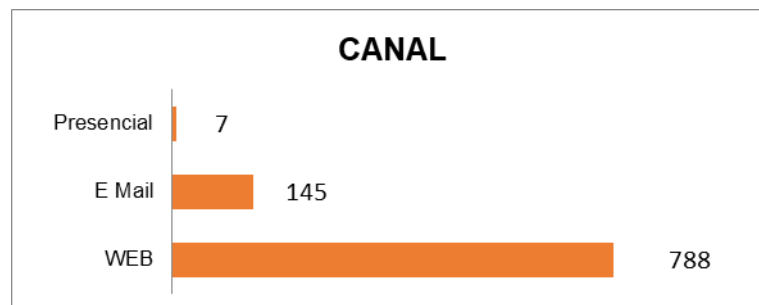
Total, Requerimientos 940

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 940 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	788	83,8%
E Mail	145	15,4%
Presencial	7	0,7%
TOTAL GENERAL	940	100,0%



Total, Requerimientos 940

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 83.8%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 15.4% y Presencial con 0.7%, del total de peticiones registradas.

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

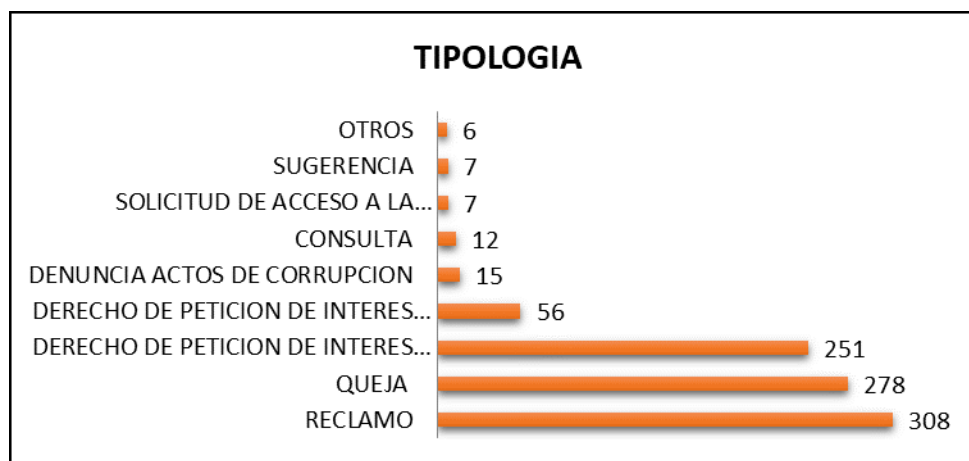
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	308	32,8%
QUEJA	278	29,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	251	26,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	56	6,0%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	15	1,6%
CONSULTA	12	1,3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	0,7%
SUGERENCIA	7	0,7%
OTROS	6	0,6%
TOTAL	940	100,0%



Total, Requerimientos 940

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es el Reclamo con 32.8% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por la Queja con un 29.6% y Derecho de Petición de Interés General con un 26.7%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	661	90,2%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	38	5,2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	34	4,6%
TOTAL	733	100,0%



Total, Registrados 733

Análisis:

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parquadero” con 661 peticiones, seguidos de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 38 peticiones y por último “Infraestructura e Instalaciones” con 34 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	73	45,6%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	55	34,4%
MIN. SALUD Y PROTECCION S.	28	17,5%
TRANSMILENIO	3	1,9%
Otro	1	0,6%
TOTAL GENERAL	160	100,0%



Total, Traslados 160 Requerimientos de 733 Tramitados

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 160 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales fueron 73 Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 55 a la Secretaría de Movilidad y 28 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	13,3	11,2	12,4	12,0	5,0	12,1	12,5	7,5	9,7	9,2	12,3
Total General	13,3	11,2	12,4	12,0	5,0	12,1	12,5	7,5	9,7	9,2	12,3

Análisis:

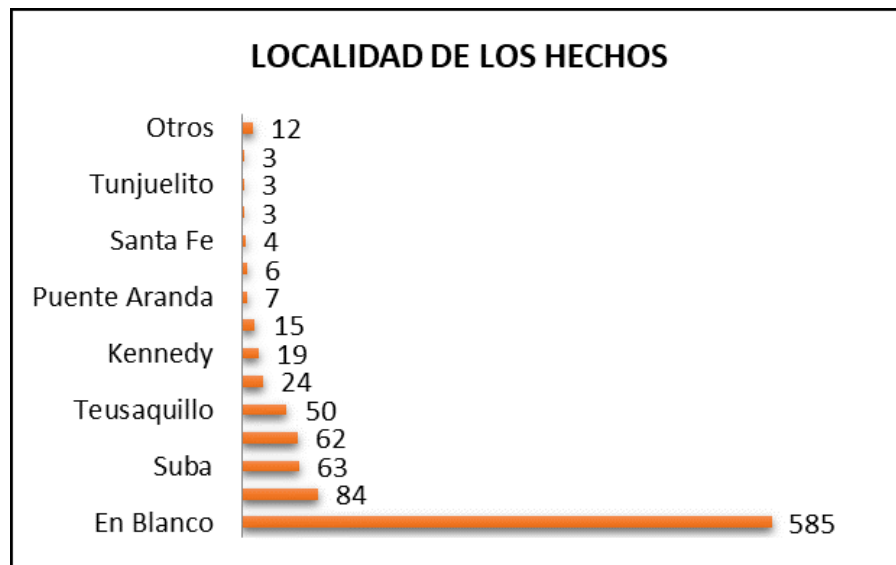
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en los tiempos requeridos en promedio, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, de las distintas unidades de negocio como también 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 ha venido manifestando anteriormente se sigue con el proceso de descentralización y acompañamiento a cada dependencia y las nuevas unidades de negocio, como son: Parquaderos y Zonas de Parqueo Pago, que han generado 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 con la implementación y puesta en marcha de las zonas para parquear, como lo son: los parquaderos y las ZPP, las cuales son administradas por La Terminal de Transporte, en los diferentes puntos de la ciudad, Esto es indicador que se reciben 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, que gracias al apoyo y seguimiento de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se han logrado resolver en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	585	62,2%
Usaquen	84	8,9%
Suba	63	6,7%
Chapinero	62	6,6%
Teusaquillo	50	5,3%
Fontibon	24	2,6%
Kennedy	19	2,0%
Engativa	15	1,6%
Puente Aranda	7	0,7%
Barrios Unidos	6	0,6%
Santa Fe	4	0,4%
Usme	3	0,3%
Tunjuelito	3	0,3%
Bosa	3	0,3%
Otros	12	1,3%
Total	940	100,0%

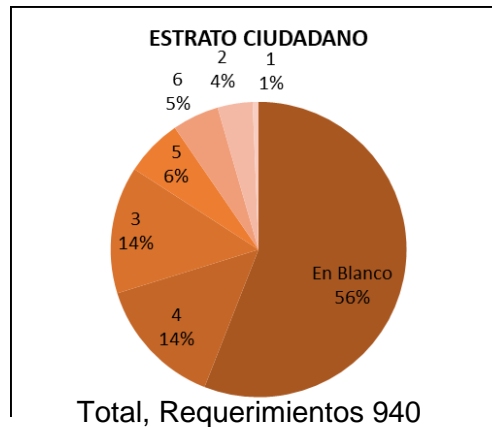


Total, cerradas periodo anterior 940

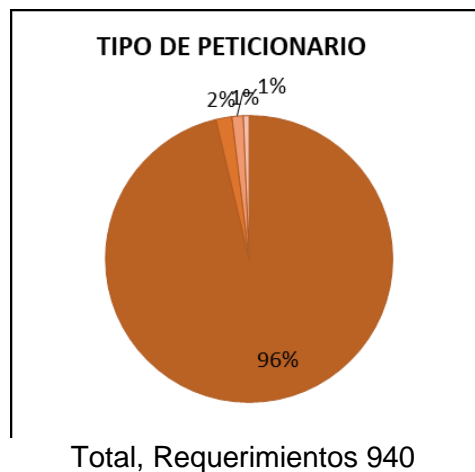
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que más de la mitad de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 62.2% del total de los casos registrados y tramitados.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	526	56,0%
4	134	14,3%
3	131	13,9%
5	59	6,3%
6	48	5,1%
2	36	3,8%
1	6	0,6%
TOTAL GENERAL	940	100,0%



TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	905	96,3%
En Blanco	17	1,8%
Juridica	12	1,3%
Establecimiento Comercial	6	0,6%
TOTAL GENERAL	940	100,0%

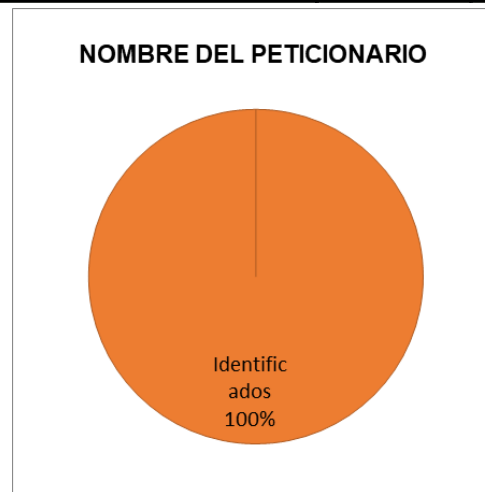


Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 56.0% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 96.3% 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	940	100,0%
TOTAL GENERAL	940	100,0%



Total, Requerimientos 940

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 Parquederos, esto se hace 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, condicionalmente se sigue con el proceso de descentralización donde cada dependencia de la Terminal, y las nuevas unidades de negocio Parquederos 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 y ubicaron estratégicamente 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, y así 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.