

INFORME AÑO 2024

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	7459	100,0%
TOTAL GENERAL	7459	100,0%



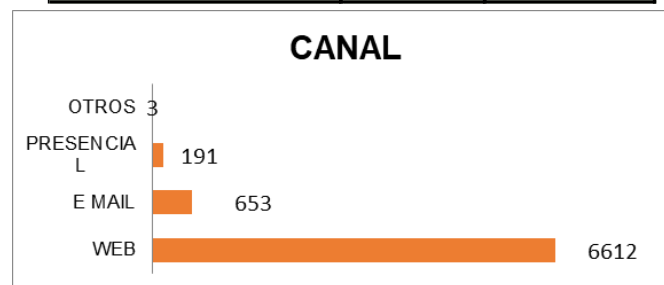
Total, Requerimientos 7459

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 7459 peticiones, se observa que el (100%) de las peticiones están registradas en el SDQS, Es decir un cumplimiento del 100% del Decreto 371.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	6612	88,6%
E MAIL	653	8,8%
PRESENCIAL	191	2,6%
OTROS	3	0,0%
TOTAL GENERAL	7459	100,0%



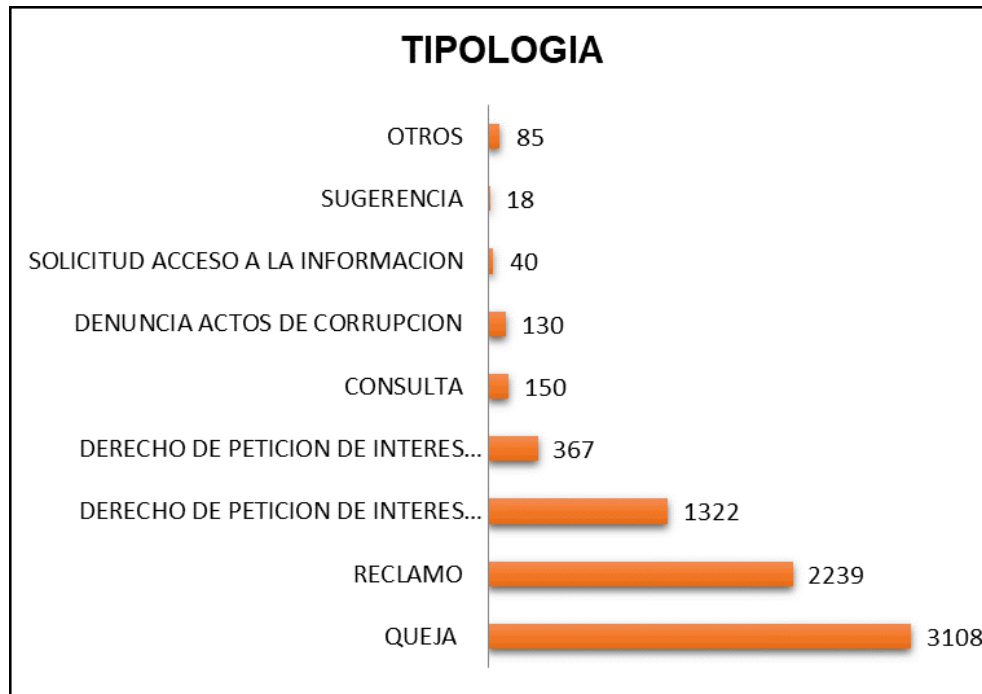
Total, Requerimientos 7459

Análisis:

El "Canal Web", representa el 88.6% del total de peticiones registradas; seguido de E-mail con un porcentaje menor 8.8% siendo estos los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	3108	41,7%
RECLAMO	2239	30,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1322	17,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	367	4,9%
CONSULTA	150	2,0%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	130	1,7%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	40	0,5%
SUGERENCIA	18	0,2%
OTROS	85	1,1%
TOTAL	7459	100,0%



Total, Requerimientos 7459

Análisis:

Del total de requerimientos, la Queja con un 41.7% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 30.0% y el Derecho de Petición de Interés General con un 17.7% siendo estas las principales tipologías más utilizadas para interponer peticiones.

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

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	4694	79,3%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	432	7,3%
EN BLANCO	418	7,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	346	5,8%
OTROS	28	0,5%
TOTAL	5918	100,0%



Total, Requerimientos 5918

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Parqueadero” con 4694 peticiones fueron las más reiteradas, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 432 peticiones y de “En Blanco” con 418 peticiones, siendo estas las más reiteradas y tramitadas durante el año.

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

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	1193	60,5%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	641	32,5%
MIN. SALUD Y PROTECCION SOCIAL	104	5,3%
TRANSMILENIO	5	0,3%
OTROS	29	1,5%
TOTAL GENERAL	1972	100,0%



Total, Requerimientos 1972 para del total anual de 7459

Análisis:

Para este período, se trasladaron 1972 por no competencia, de las cuales 1193 a Entidades Nacionales (en su mayoría empresas de transporte terrestre de pasajeros), a secretaria de Movilidad 641 y Min. Salud 104, siendo estas las más reiteradas; el restante de las peticiones se resolvió directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS
ASUNTO	DERECHO DE PETICIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
NUMERO	5525502024

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registró una petición con referencia a la veeduría ciudadanas, la cual fue atendida y tramitada por la entidad.

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

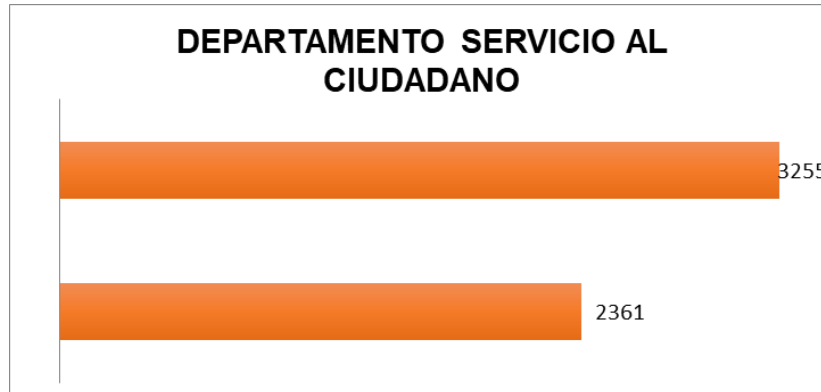
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	2361	3255	5616	100,0%
TOTAL GENERAL	2361	3255	5616	100,0%



Total, Requerimientos 5616

Análisis:

Para este período, se cerraron 5616 requerimientos de los cuales 2361 fueron por respuesta durante el periodo y 3255 pertenecientes a finales de los periodos anteriores todas resueltas por medio del SDQS.

8. 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	12,5	11,5	11,8	11,3	9,1	11,5	11,5	7,4	7,4	11,3	11,4
Total General	12,5	11,5	11,8	11,3	9,1	11,5	11,5	7,4	7,4	11,3	11,4

Análisis:

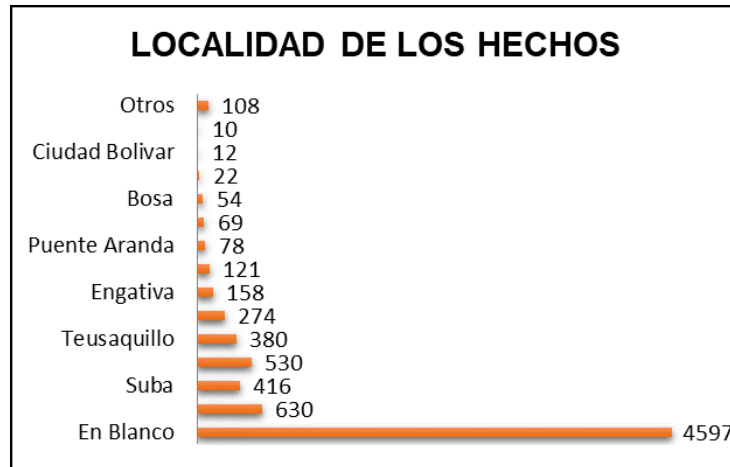
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en los tiempos requeridos en promedio, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios,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

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	4597	61,6%
Usaquen	630	8,4%
Suba	416	5,6%
Chapinero	530	7,1%
Teusaquillo	380	5,1%
Fontibon	274	3,7%
Engativa	158	2,1%
Kennedy	121	1,6%
Puente Aranda	78	1,0%
Barrios Unidos	69	0,9%
Bosa	54	0,7%
Tunjuelito	22	0,3%
Ciudad Bolívar	12	0,2%
Los Martires	10	0,1%
Otros	108	1,4%
Total	7459	100,0%



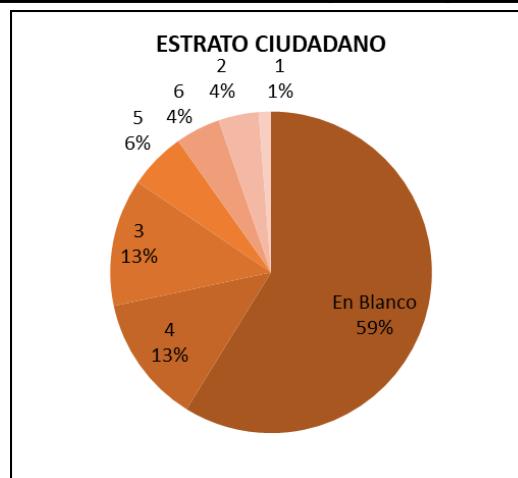
Total, Requerimientos 7459

Análisis:

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 61.6% del total de los casos registrados y tramitados.

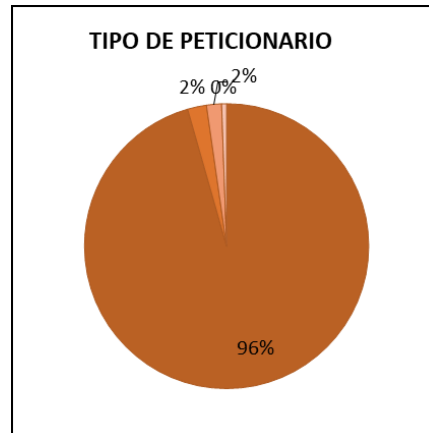
10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	4386	58,8%
4	958	12,8%
3	956	12,8%
5	428	5,7%
6	336	4,5%
2	302	4,0%
1	93	1,2%
TOTAL GENERAL	7459	100,0%



Total, Requerimientos 7459

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	7129	95,6%
En Blanco	161	2,2%
Juridica	127	1,7%
Establecimiento Comercial	42	0,6%
TOTAL GENERAL	7459	100,0%



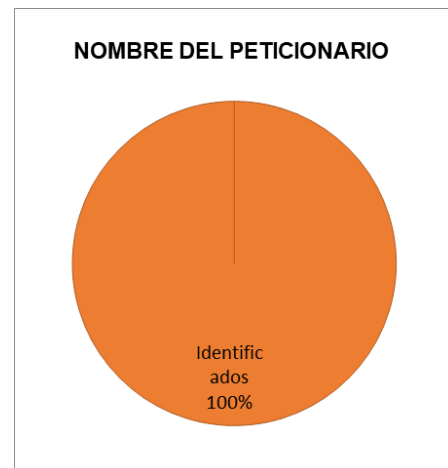
Total, Requerimientos 7459

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 58.8% 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.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	7459	100,0%
TOTAL GENERAL	7459	100,0%



Total, Requerimientos 7459

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que en la totalidad de ellas pertenecen a ciudadanos que son identificados, los cuales digitaron sus datos personales cuando fueron registrados en el SDQS.

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