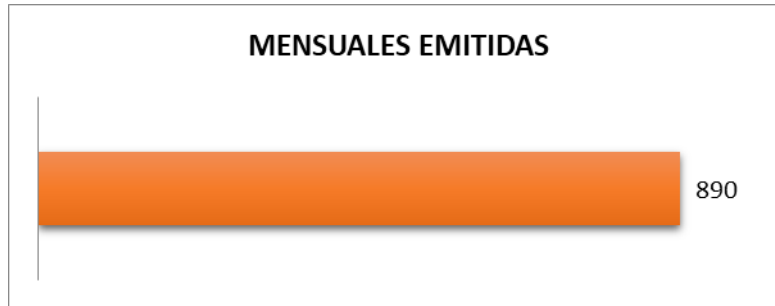


INFORME MES DE DICIEMBRE

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	890	100,0%
TOTAL GENERAL	890	100,0%



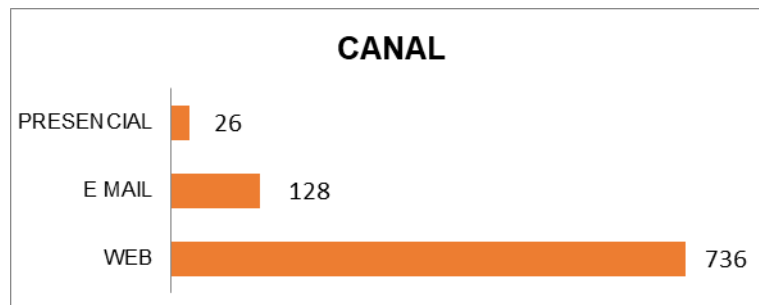
Total, Requerimientos 890

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 890 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	736	82,7%
E MAIL	128	14,4%
PRESENCIAL	26	2,9%
TOTAL GENERAL	890	100,0%



Total, Requerimientos 890

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 82.7%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 14.4% y Presencial con 2.9%, del total de peticiones registradas.

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

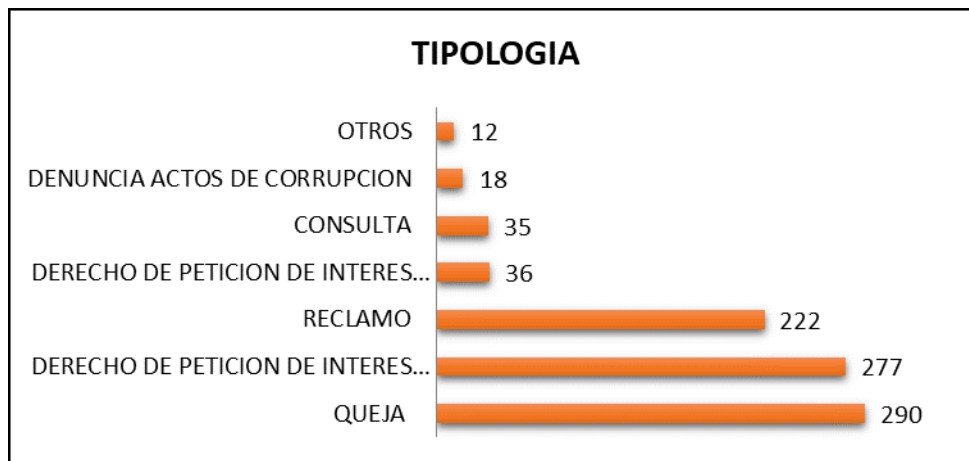
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	290	32,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	277	31,1%
RECLAMO	222	24,9%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	36	4,0%
CONSULTA	35	3,9%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	18	2,0%
OTROS	12	1,3%
TOTAL	890	100,0%



Total, Requerimientos 890

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con 32.6% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Derecho de Petición de Interés General con un 31.1% y Reclamo con un 24.9%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	747	87,7%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	54	6,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	46	5,4%
OTROS	5	0,6%
TOTAL	852	100,0%

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



Total, Registrados 852

Análisis:

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parquadero” con 747 peticiones, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 54 peticiones y por último “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 46 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	122	52,4%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	65	27,9%
MIN. SALUD Y PROTECCION S.	43	18,5%
TRANSMILENIO	1	0,4%
OTROS	2	0,9%
TOTAL GENERAL	233	100,0%



Total, Traslados 233 Requerimientos de 890 Tramitados

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 233 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales fueron 122 a Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 65 a la Secretaría de Movilidad y 43 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

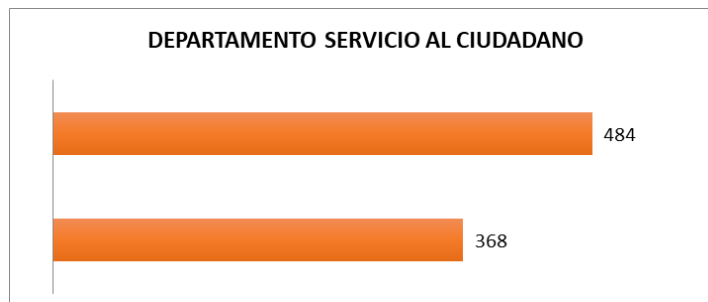
TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS
ASUNTO	DERECHO DE PETICIÓN ANTE PROBLEMÁTICA CIUDADANA
NUMERO	5525502024

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registró una petición con referencia a las veedurías ciudadanas, la cual se le dio trámite por la entidad en tiempos de ley.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	368	484	852	100,0%
TOTAL GENERAL	368	484	852	100,0%



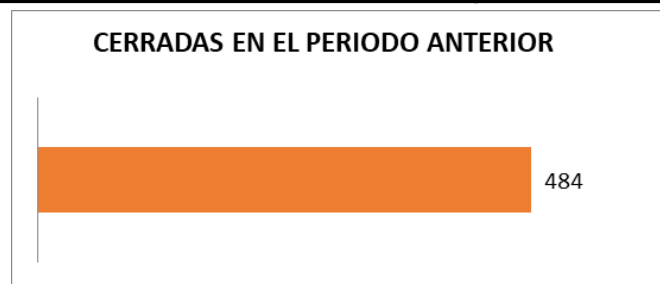
Total, 852 Requerimientos Tramitados

Análisis:

En este período, se tramitaron 852 peticiones de los cuales 484 pertenecían a finales del periodo anterior y 368 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	484	56,8%
TOTAL CERRADAS EN PERIODO	852	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 484

Análisis:

En este período, se cerraron 852 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 484 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	11,4	12,9	12,1	11,8	10,3	12,7	13,0	8,6	8,4	14,7	12,4
Total General	11,4	12,9	12,1	11,8	10,3	12,7	13,0	8,6	8,4	14,7	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 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.

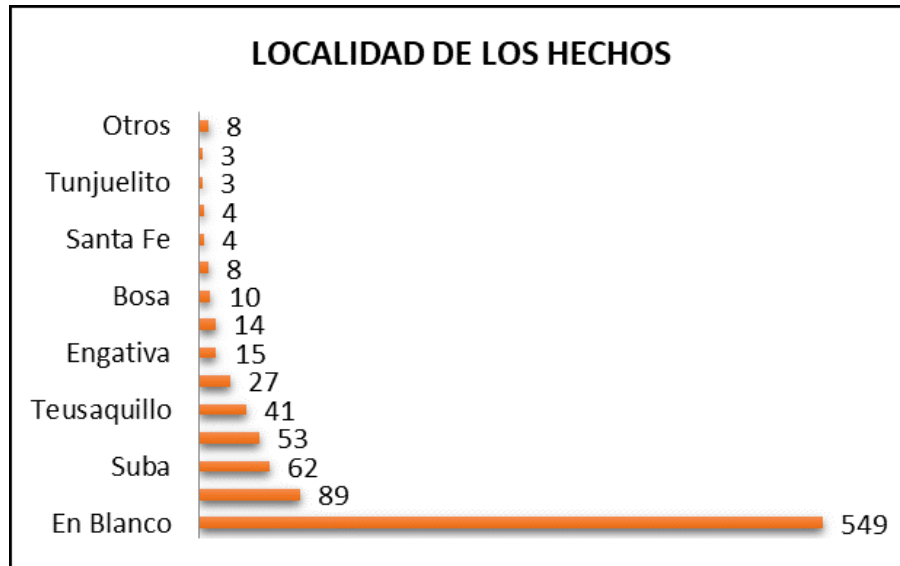
Igualmente, para este periodo la Dirección de Servicio al Ciudadano sigue dando el acompañamiento a todas las dependencias para controlar y así lograr generar respuesta en el programa “Bogotá te Escucha” dentro de los tiempos requeridos por ley, también como se ha venido manifestando anteriormente se 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.

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	549	61,7%
Usaquen	89	10,0%
Suba	62	7,0%
Chapinero	53	6,0%
Teusaquillo	41	4,6%
Fontibon	27	3,0%
Engativa	15	1,7%
Kennedy	14	1,6%
Bosa	10	1,1%
Puente Aranda	8	0,9%
Santa Fe	4	0,4%
Barrios Unidos	4	0,4%
Tunjuelito	3	0,3%
Los Martires	3	0,3%
Otros	8	0,9%
Total	890	100,0%

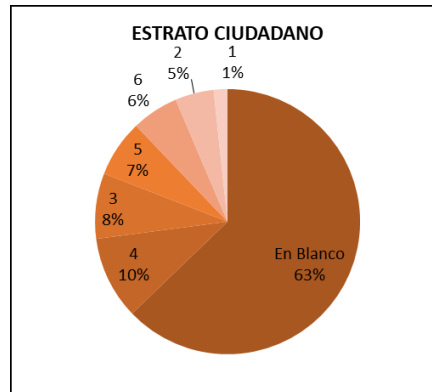


Total, cerradas periodo anterior 890

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 61.7% del total de los casos registrados y tramitados.

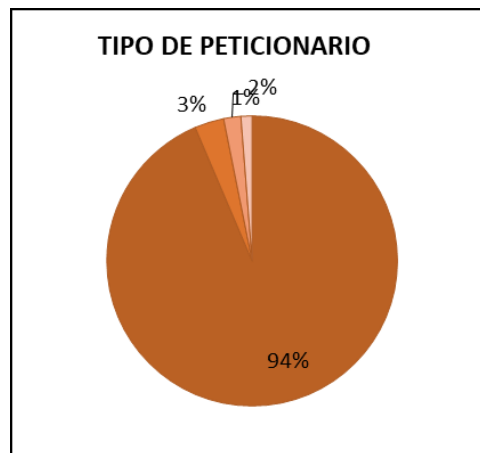
11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	559	62,8%
4	90	10,1%
3	71	8,0%
5	62	7,0%
6	51	5,7%
2	42	4,7%
1	15	1,7%
TOTAL GENERAL	890	100,0%



Total, Requerimientos 890

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	833	93,6%
Juridica	29	3,3%
Establecimiento Comercial	17	1,9%
En Blanco	11	1,2%
TOTAL GENERAL	890	100,0%



Total, Requerimientos 890

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 62.8% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 93.6% 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	890	100,0%
TOTAL GENERAL	890	100,0%



Total, Requerimientos 890

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, 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 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 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.