INFORME MES DE MARZO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

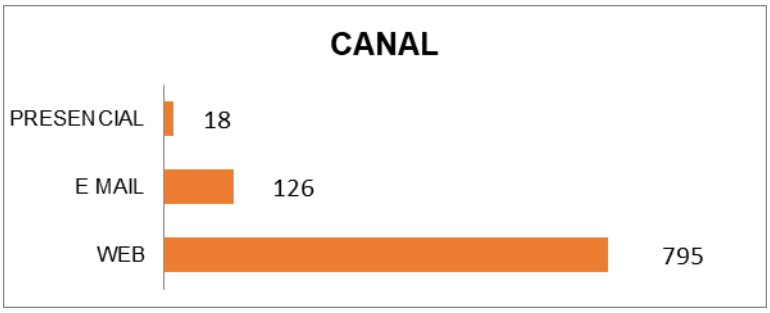
MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	939	100,0%
TOTAL GENERAL	**939**	**100,0%**

Total, Requerimientos 939

Análisis:
Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 939 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	795	84,7%
E MAIL	126	13,4%
PRESENCIAL	18	1,9%
TOTAL GENERAL	**939**	**100,0%**

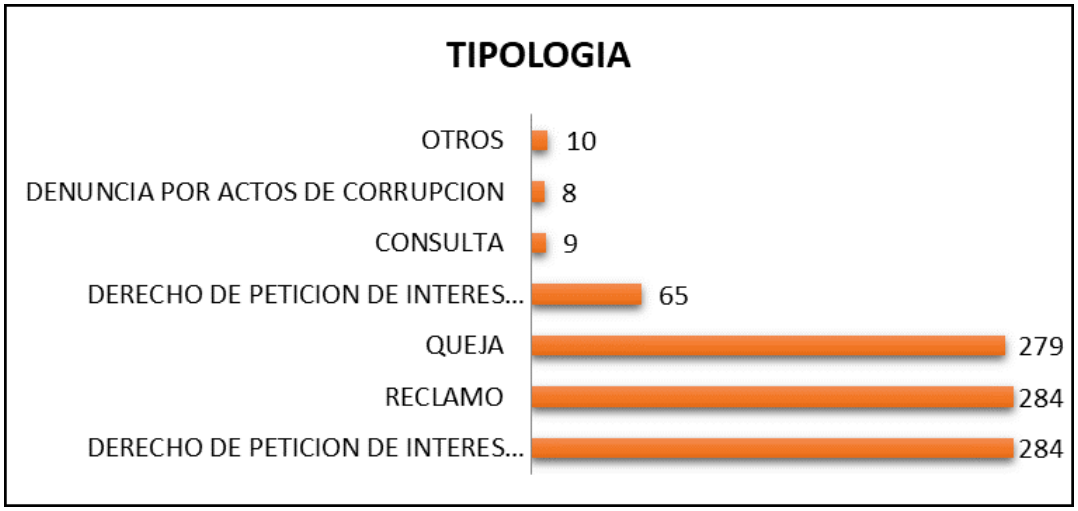


Total, Requerimientos 939

Análisis:
El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 84.7%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 13.4% y Presencial con 1.9%, del total de peticiones registradas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	284	30,2%
RECLAMO	284	30,2%
QUEJA	279	29,7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	65	6,9%
CONSULTA	9	1,0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	8	0,9%
OTROS	10	1,1%
TOTAL	**939**	**100,0%**



Total, Requerimientos 939

Análisis:
La modalidad o tipología más utilizada es el Derecho de Petición de Interés General con 30.2% de participación, siendo esta las más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 30.2% y la Queja con un 29.7%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

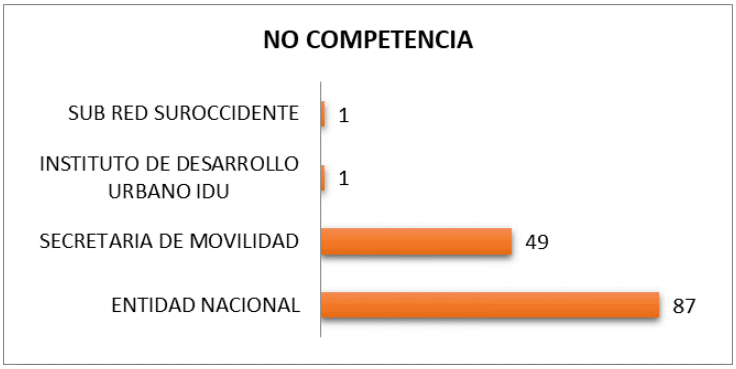
SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	598	82,7%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	66	9,1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	58	8,0%
OTROS	1	0,1%
TOTAL	**723**	**100,0%**

Total, Registrados 723

Análisis:
Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como "Servicio de Parqueadero" con 598 peticiones, seguidos de "Infraestructura e Instalaciones" con 66 peticiones y por último "Atención y Servicio a la Ciudadanía" con 58 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	87	63,0%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	49	35,5%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	1	0,7%
SUB RED SUROCCIDENTE	1	0,7%
TOTAL GENERAL	**138**	**100,0%**



Total, Traslados 138 Requerimientos de 939 Tramitados

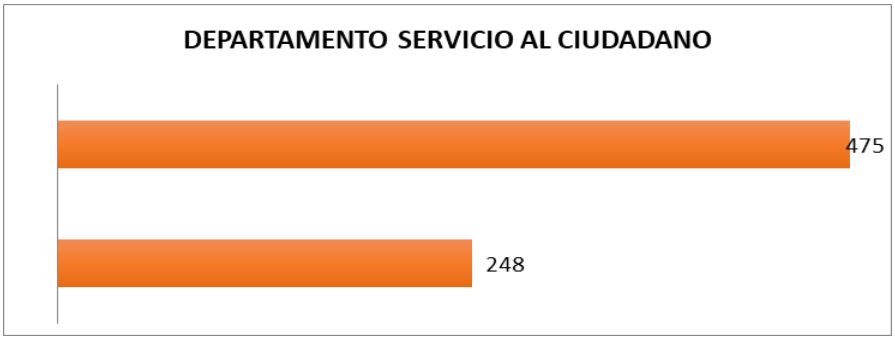
Análisis:
Para este periodo en la entidad se registraron 138 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales fueron 87 a Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 49 a la Secretaría de Movilidad y 1 para el IDU, siendo estas las más reiteradas del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

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	248	475	723	100,0%
TOTAL GENERAL	**248**	**475**	**723**	**100,0%**

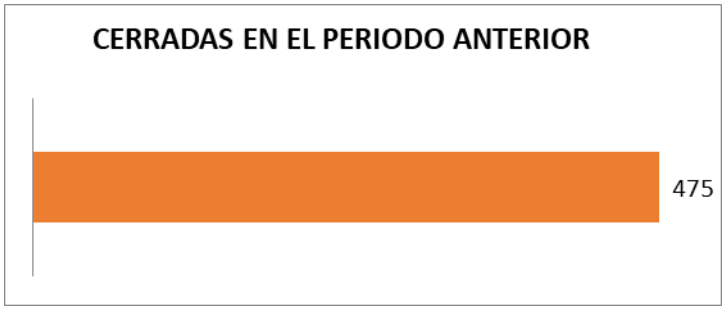


Total, 939 Requerimientos Tramitados

Análisis:
En este período, se tramitaron 723 peticiones de los cuales 475 pertenecían a finales del periodo anterior y 248 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	475	65,7%
TOTAL CERRADAS EN PERIODO	**723**	**100,0%**



Total, cerradas periodo anterior 723

Análisis:
En este período, se cerraron 723 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 475 pertenecían a finales del periodo anterior.

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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENECIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	15,1	14,0	14,5	13,0	12,4	13,8	9,2	10,0	8,2	13,7
Total General	15,1	14,0	14,5	13,0	12,4	13,8	9,2	10,0	8,2	13,7

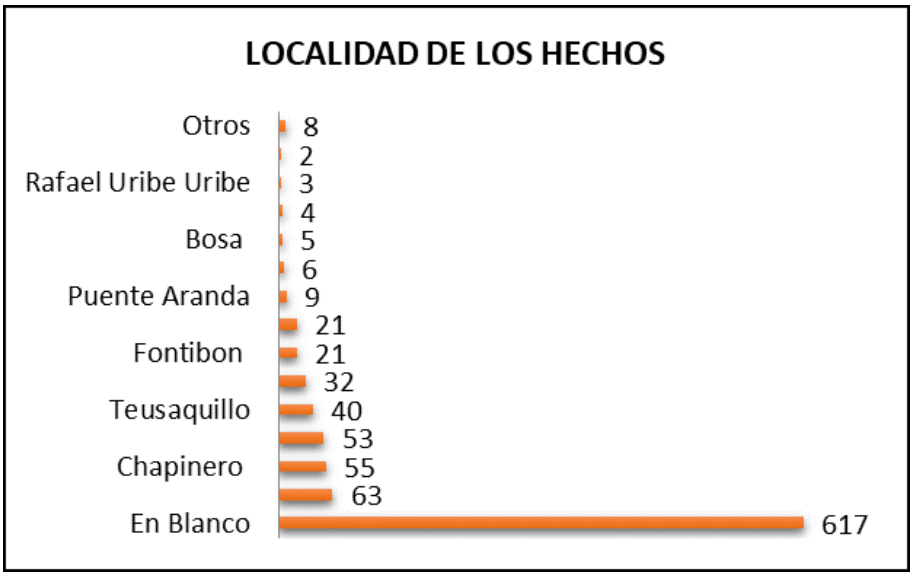
Análisis:
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; para este periodo se puede concluir que las tipologías en promedio utilizadas para contestar las peticiones demuestran que fueron cerradas y tramitadas en los tiempos requeridos en promedio, como también aquellas que se les asignaron 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: Parqueaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), quienes han generado respuestas de los radicados asignados a su cargo.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los parqueaderos y las zonas de parqueo pago (ZPP), que son administradas por La Terminal de Transporte S.A, se vienen recibiendo más peticiones ya que con la implementación y puesta en marcha de las zonas para parqueo en los diferentes puntos de la ciudad, Esto viene siendo 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, causado un incremento sustancial en la recepción de peticiones e inconformidades, aumentando el trámite de estas por parte de la Terminal, las cuales son trasladadas a sus diferentes unidades de negocio para el trámite oportuno, que gracias al apoyo y seguimiento de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se logran resolver en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	617	65,7%
Usaquen	63	6,7%
Chapinero	55	5,9%
Suba	53	5,6%
Teusaquillo	40	4,3%
Engativa	32	3,4%
Fontibon	21	2,2%
Kennedy	21	2,2%
Puente Aranda	9	1,0%
Barrios Unidos	6	0,6%
Bosa	5	0,5%
Santa Fe	4	0,4%
Rafael Uribe Uribe	3	0,3%
San Cristobal	2	0,2%
Otros	8	0,9%
Total	**939**	**100,0%**

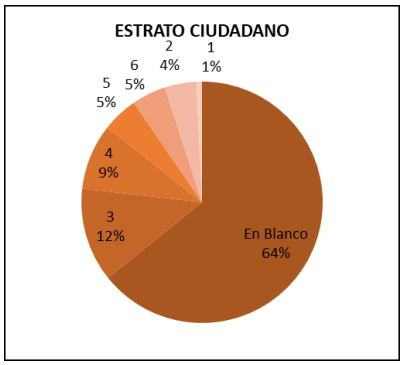


Total, cerradas periodo anterior 939

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 65.7% del total de los casos registrados y tramitados.

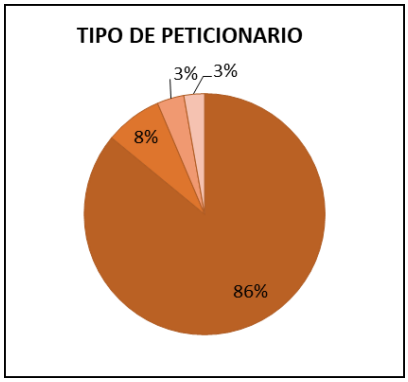
11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	603	64,2%
3	118	12,6%
4	83	8,8%
5	45	4,8%
6	43	4,6%
2	40	4,3%
1	7	0,7%
TOTAL GENERAL	**939**	**100,0%**



Total, Requerimientos 939

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	807	85,9%
Juridica	72	7,7%
En Blanco	34	3,6%
Establecimiento Comercial	26	2,8%
TOTAL GENERAL	**939**	**100,0%**



Total, Requerimientos 939

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 64.2% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 85.9% 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	939	100,0%
TOTAL GENERAL	**939**	**100,0%**

Total, Requerimientos 939

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 trámite 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.

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 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 aún más 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.