

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO
INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
ATENCIÓNES AL CIUDADANO

1 de enero al 31 de diciembre de 2014

Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Las Peticiones, Quejas y Reclamos son recibidas de forma presencial en La Terminal teniendo en cuenta el procedimiento SAC-107 del Sistema de Gestión de Calidad y mediante el Formato SGI-414 y registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, herramienta virtual diseñada para que los ciudadanos puedan interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad y con el objeto de que las entidades Distritales emitan respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

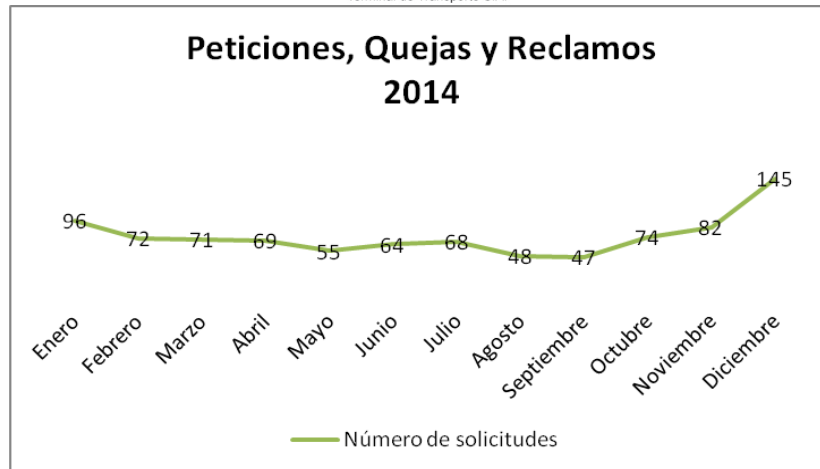
En el 2014 se recibieron y tramitaron por los diferentes canales habilitados para tal fin ochocientos noventa y una (891) solicitudes, quejas y reclamos. A continuación se detallan el número de peticiones recibidas y atendidas mes a mes:

Mes	Número de solicitudes
Enero	96
Febrero	72
Marzo	71
Abril	69
Mayo	55
Junio	64
Julio	68
Agosto	48
Septiembre	47
Octubre	74
Noviembre	82
Diciembre	145
TOTAL	891



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Terminal de Transporte S.A.



Los meses de mayor recepción de peticiones, quejas y reclamos son: Enero con 96 y Diciembre con 145 solicitudes, correspondiente al mayor volumen de viajeros y visitantes a La Terminal por la temporada de fin de año.

Las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos están distribuidas por la siguiente temática: 76% sobre el servicio, valor del tiquete y horario de las Empresas Transportadoras, 18% para la Copropiedad (Locales comerciales y servicios de la Copropiedad), 4% Taxis (equipajes olvidados, mayor cobro, servicio) y sólo el 2% corresponden a las actividades inherentes a La Terminal (Atención y servicios).

Nota: El seguimiento de las Peticiones, Quejas y Reclamos se realiza mediante la página <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

INFORMACIÓN SOLICITADA POR LOS USUARIOS Y CIUDADANOS EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN

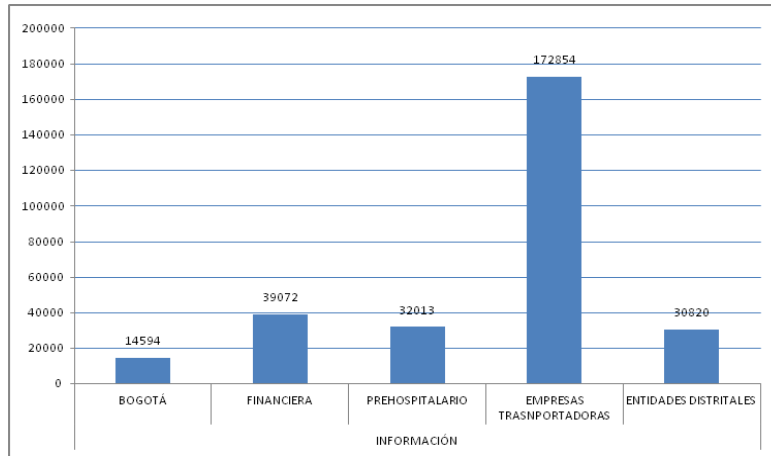
Tipo de consultas	No. de solicitudes
Empresas Transportadoras	172.854
Servicios financieros	39.072
Prehospitalario y Vacunación	32.013
Entidades Distritales en La Terminal	30.820
Bogotá	14.594

Diagonal 23 No. 69-60 Of. 502
Fax: 416 3951 | PBX: 423 3630
www.terminaldetransporte.gov.co
Info: Línea 195
Cod. Postal: 110931





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Terminal de Transporte S.A.

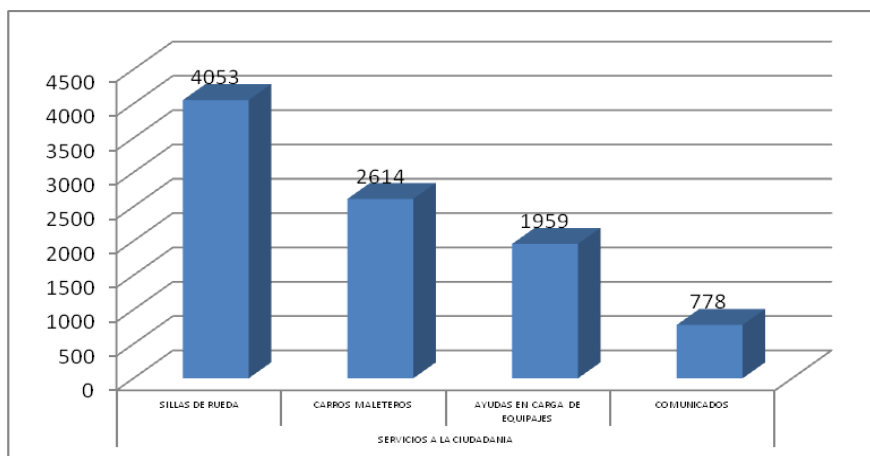


Las consultas sobre las empresas Transportadoras son sobre:

- 63.135 informaciones sobre destinos
- 54.399 informaciones sobre ubicación de las empresas transportadoras
- 17.616 informaciones sobre precios (tiquetes)
- 25.178 informaciones sobre horarios

INFORMACIÓN Y AYUDAS EN LA ZONA DE DESCENSOS

- 7.695 informaciones sobre rutas urbanas
- 6.899 informaciones sobre barrios de Bogotá
- 2.614 ayudas de carros maleteros
- 1.959 ayudas en carga de equipajes



Diagonal 23 No. 69-60 Of. 502
Fax: 416 3951 | PBX: 423 3630
www.terminaldetransporte.gov.co
Info: Línea 195
Cod. Postal: 110931





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Terminal de Transporte S.A.

INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS FINANCIEROS

- 10.983 informaciones sobre bancos
- 5.144 informaciones sobre horarios
- 22.945 informaciones sobre cajeros

INFORMACIÓN SOBRE VACUNACIÓN Y FIEBRE AMARILLO - PREHOSPITALARIO

- 14.416 informaciones sobre la ubicación
- 17.597 informaciones sobre la vacuna de fiebre amarilla

INFORMACIÓN DE ENTIDADES DISTRITALES

- 661 informaciones sobre la unidad de orientación y atención (U.A.O).
- 149 informaciones sobre secretaria distrital ambiental (D.A.M.A).
- 661 informaciones sobre punto de información al turista (P.I.T).
- 794 informaciones sobre atención al migrante.
- 28.555 informaciones sobre sistema integrado de información de multas y sanciones por infracciones de tránsito (S.I.M.I.T).

Diagonal 23 No. 69-60 Of. 502
Fax: 416 3951 | PBX: 423 3630
www.terminaldetransporte.gov.co
Info: Línea 195
Cod. Postal: 110931

