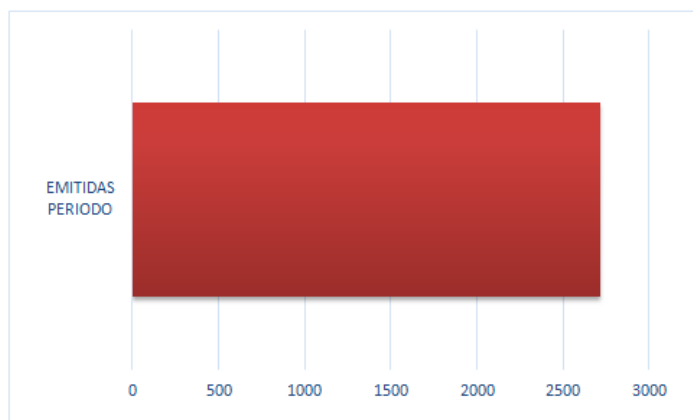


INFORME AÑO 2017

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

EMITIDAS PERIODO	TOTAL	%
SDQS	2718	100.00%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%



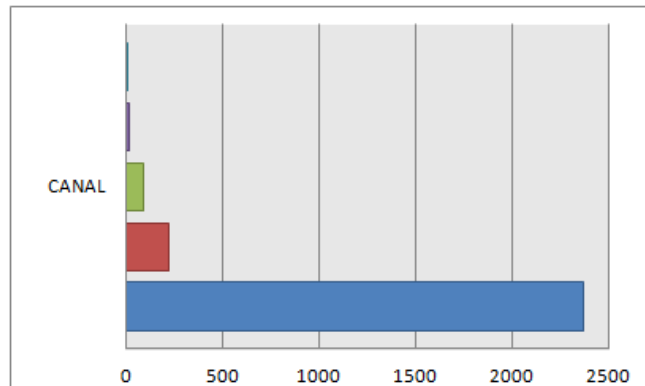
Total, Requerimientos 2718

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 2718 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 INTERACCION

CANAL	TOTAL	%
ESCRITO	2369	87.16%
PRESENCIAL	227	8.35%
WEB	91	3.35%
E-MAIL	18	0.66%
TELEFONO	13	0.48%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%



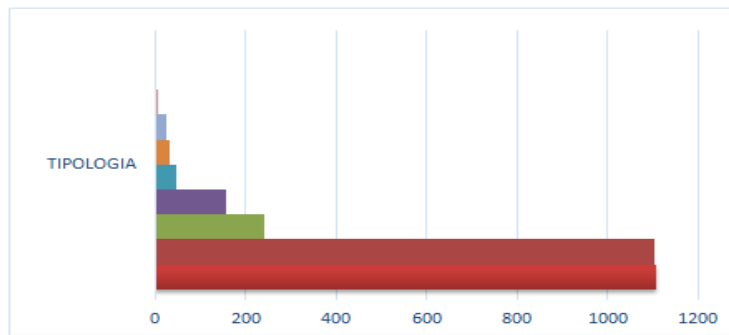
Total, Requerimientos 2718

Análisis:

El “Canal Escrito”, representa el 87.16% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal Presencia” con el 8.35%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPOLOGIA	TOTAL	%
QUEJA	1107	40.73%
RECLAMO	1104	40.62%
SUGERENCIA	241	8.87%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	155	5.70%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	45	1.66%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	32	1.18%
CONSULTA	25	0.92%
FELICITACIÓN	4	0.15%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	0.11%
SOLICITUD DE COPIA	2	0.07%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%



Total, Requerimientos 2718

Análisis:

Del total de requerimientos, La Queja con un 40.73% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 40.62% y la Sugerencia con un 8.87%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
EQUIPAJE: PERDIDA TOTAL O DE ELEMENTOS	333	12.25%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	276	10.15%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	240	8.83%
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR CONDUCTOR Y/O AYUDANTE	230	8.46%
FRECUENCIAS DEL SERVICIO: INCUMPLIMIENTO, DEMORAS EN SALIDAS	204	7.51%
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR TAQUILLERO(A)	202	7.43%
POLITICAS DE LA ENTIDAD	169	6.22%
PASAJES: SOBREVENTA, SOBRECOSTOS	151	5.56%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	146	5.37%
BAÑOS Y DUCHAS PUBLICAS: ASEO, SOBRECOSTOS, DISPENSADORES DE PAPEL	131	4.82%
TOTAL SUBTEMAS	2082	76.60%
OTROS SUBTEMAS	636	23.40%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%

Total, Requerimientos 2718

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Equipaje Perdida total de elementos” fueron las más reiteradas con 333 peticiones, seguidos de la “Disponibilidad del Servicio” con 276 peticiones, y “Servicio Empresas de Transporte” con 240; se evidencia la importancia que tienen los colaboradores que prestan el servicio al público en las empresas de transporte, de ellos depende

mucho la calidad del servicio hacia el usuario; se solicita capacitación para las empresas en servicio al cliente.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA MOVILIDAD	8	30.77%
TRANSMILENIO	6	23.08%
SECRETARIA GENERAL	4	15.38%
CONCEJO DE BOGOTA	1	3.85%
POLICIA METROPOLITANA	2	7.69%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3.85%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	3.85%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	3.85%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	1	3.85%
SUBRED SUR OCCIDENTE (NUEVA)	1	3.85%
TOTAL GENERAL	26	100.0%

Análisis:

Para el período, se hizo 26 traslados, por no competencia, la totalidad de las peticiones se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones (0) resuelta la cual hacen referencia a la veeduría ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	2718	100.00%
TOTAL GENERAL	2718	100.0%

Análisis:

Para este período, se cerraron 2718 requerimientos de los cuales 2718 allegadas a la dirección de servicio al ciudadano, por medio del SDQS.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de DG	Etiquetas de columna										
Rótulos de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO O SERVICIO AL CIUDADANO	10.5	16.3	8.9	9.5	18.4	7.9	6.9	16.2	14.0	9.1	10.9
Total general	10.5	16.3	8.9	9.5	18.4	7.9	6.9	16.2	14.0	9.1	10.9

Análisis:

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento utilizado por las dependencias para contestar a los requerientes. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas es de 11.6 días, lo que indica que la entidad se encuentra por fuera de tiempos en promedio lo que subió este promedio fueron las respuestas por denuncia de corrupción, felicitaciones y solicitud acceso a la información y solicitud de copia. Estas se asignadas para ser tramitadas a otras dependencias las que tienen que dar solución de fondo y de manera oportuna, a estas ocasionando atraso en la efectividad de estas respuesta.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TOTAL	%
En Blanco	2673	98.34%
9 - FONTIBON	8	0.29%
13 - TEUSAQUILLO	6	0.22%
1 - USAQUEN	5	0.18%
11 - SUBA	5	0.18%
2 - CHAPINERO	5	0.18%
10 - ENGATIVA	3	0.11%

7 - BOSA	3	0.11%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0.07%
14 - LOS MARTIRES	2	0.07%
15 - ANTONIO NARIÑO	1	0.04%
16 - PUENTE ARANDA	1	0.04%
17 - LA CANDELARIA	1	0.04%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0.04%
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0.04%
7 - KENNEDY	1	0.04%
TOTAL GENERAL	2718	100.0%

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en casi la totalidad de los requirentes no registran su localidad en un 98.34% de los casos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	CANT.	%
En Blanco	2652	97.57%
3	30	1.10%
2	17	0.63%
4	7	0.26%
1	6	0.22%
5	4	0.15%
6	2	0.07%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	1586	58.35%
En blanco	1131	41.61%
Jurídica	1	0.04%
TOTAL GENERAL	2718	100.00%

Análisis:

Dentro de la información reportada los peticionarios no colocan su situación y estrato socio demográfico, quedando en un 97.57% sin registrar su estrato socio económico.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	1587	58.39%
Anónimos	1131	41.61%
TOTAL GENERAL	2718	100.0%



Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 58.39% corresponde a ciudadanos Identificados y el 41.61% a ciudadanos Anónimos,

Nota: Cabe anotar que esta calidad de anónimos aumenta porque los kioscos de PQRS registran los usuarios por medio de Orfeo como anónimos al SDQS.