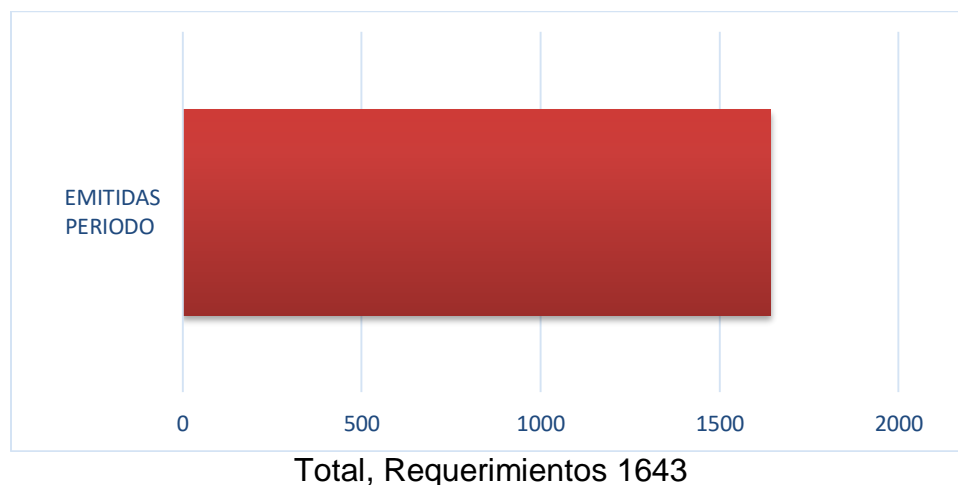


INFORME AÑO 2018

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

EMITIDAS PERIODO	TOTAL	%
SDQS	1643	100.00%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%

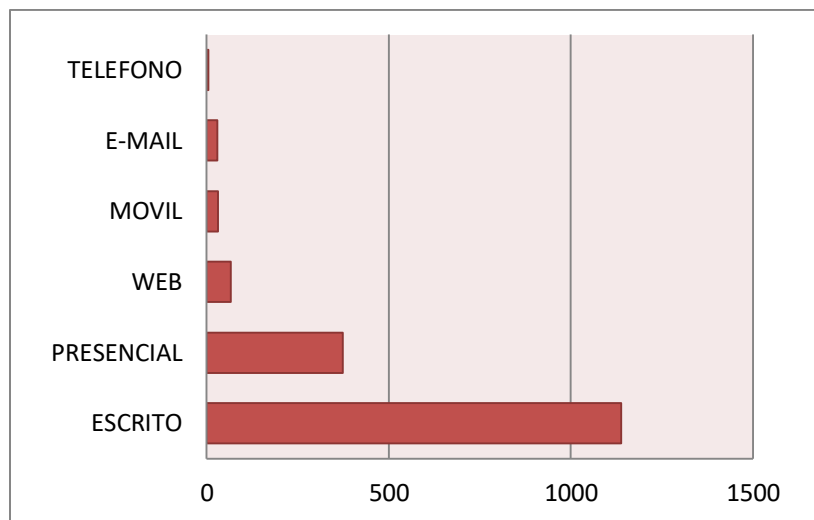


Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1643 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	1139	69.32%
PRESENCIAL	374	22.76%
WEB	66	4.02%
MOVIL	31	1.89%
E-MAIL	29	1.77%
TELEFONO	4	0.24%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%



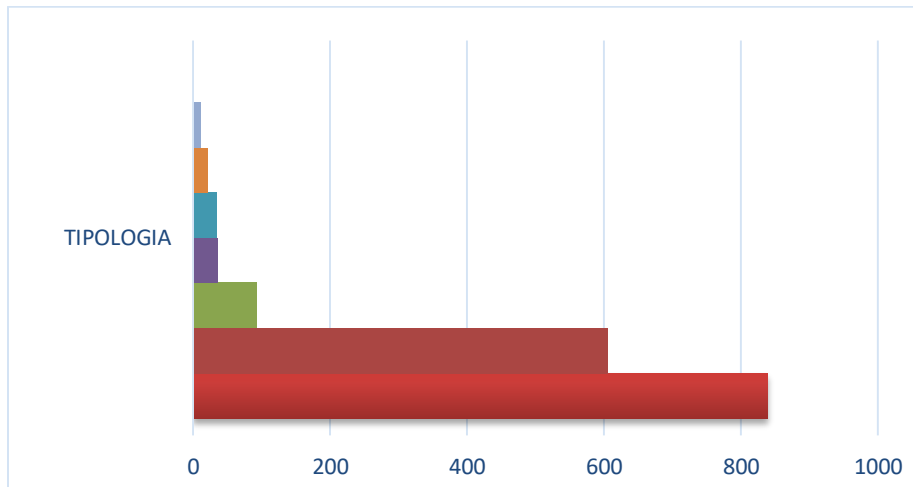
Total, Requerimientos 1643

Análisis:

El “Canal Escrito”, representa el 69.32% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal Presencia” con el 22.76%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPOLOGIA	TOTAL	%
QUEJA	839	51.07%
RECLAMO	605	36.82%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	94	5.72%
SUGERENCIA	36	2.19%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	35	2.13%
CONSULTA	22	1.34%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	11	0.67%
FELICITACION	1	0.06%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%



Total, Requerimientos 1643

Análisis:

Del total de requerimientos, La Queja con un 51.07% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 36.82% y el Derecho de petición de interés general con un 5.72%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
DISPONIBILIDAD DE SERVICIO	267	16.25%
EQUIPAJE: PERDIDA TOTAL O DE ELEMENTOS	245	14.91%
PASAJES: SOBREVENTA, SOBRECOSTOS	176	10.71%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	174	10.59%
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR TAQUILLERO(A)	137	8.34%
FRECUENCIAS DEL SERVICIO: INCUMPLIMIENTO, DEMORAS EN SALIDAS	129	7.85%
TRATO AL USUARIO/CIUDADANO POR CONDUCTOR Y/O AYUDANTE	122	7.43%
POLITICAS DE LA ENTIDAD	73	4.44%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	53	3.23%
INCUNPLIMIENTO DEMORAS SALIDAS	47	2.86%
TOTAL SUBTEMAS	1423	86.61%
OTROS SUBTEMAS	220	13.39%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%

Total, Requerimientos 1643

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Disponibilidad del Servicio” con 267 peticiones, seguidos de “Equipaje Perdida total de elementos” con 245 peticiones, seguidos de la “Pasaje sobreventa, sobrecostos” con 176 peticiones, siendo estas las más reiteradas. Es importante resaltar que se depende mucho de la disponibilidad de parque automotor ofertado por las empresas transportadoras; se solicita reunión de concientización con las empresas transportadoras para ofertar únicamente lo que tengan en disposición y hacer más controles con los equipajes que tienen en custodia durante los viajes.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	100.00%
TOTAL GENERAL	1	100.0%

Análisis:

Para el período, se hizo 1 traslados a la (Secretaria de Movilidad), por no competencia, la totalidad de las peticiones restantes 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	1643	100.00%
TOTAL GENERAL	1643	100.0%

Análisis:

Para este período, se cerraron 1643 requerimientos de los cuales 1610 fueron por respuesta definitiva en un 97.99% del total, 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	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO O SERVICIO AL CIUDADANO	5.8	6.8	10.1	9.0	10.1	10.2	4.0	12.0	10.3
Total general	5.8	6.8	10.1	9.0	10.1	10.2	4.0	12.0	10.3

Análisis:

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento. El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones es de 10.3 días, lo que indica que la entidad se encuentra en términos del promedio para la respuesta de las peticiones, algunas peticiones requieren de respuesta de otras áreas de la entidad, por eso los tiempos están cercanos al límite máximo, se espera mejorar tiempos de respuesta para hacer asertivas las respuestas de las mismas.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TOTAL	%
En Blanco	1595	97.08%
FONTIBON	2	0.12%
TEUSAQUILLO	1	0.06%
USAQUEN	3	0.18%
SUBA	9	0.55%
CHAPINERO	5	0.30%
Sub total	1615	98.30%
Otros	28	1.70%
TOTAL GENERAL	1643	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 97.08% de los casos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	CANT.	%
En Blanco	1572	95.68%
3	24	1.46%
4	14	0.85%
2	12	0.73%
1	11	0.67%
5	8	0.49%
6	2	0.12%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%

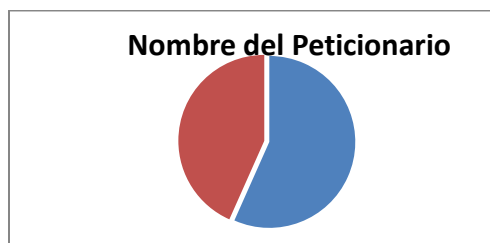
TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	862	52.47%
En blanco	778	47.35%
Jurídica	3	0.18%
TOTAL GENERAL	1643	100.00%

Análisis:

Dentro de la información reportada los peticionarios no colocan su situación y estrato socio demográfico, quedando en un 95.68% sin registrar su estrato socio económico.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	931	56.66%
Anónimos	712	43.34%
TOTAL GENERAL	1643	100.0%



Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 56.66% corresponde a ciudadanos Identificados y el 43.34% 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.