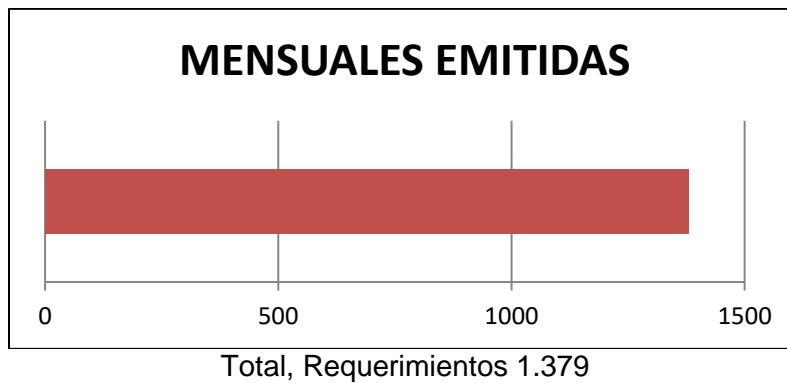


INFORME AÑO 2019

A continuación, se presenta el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la Terminal de Transporte para la vigencia 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO:

EMITIDAS PERIODO	TOTAL	%
SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)	1.379	100
TOTAL, GENERAL	1.379	100

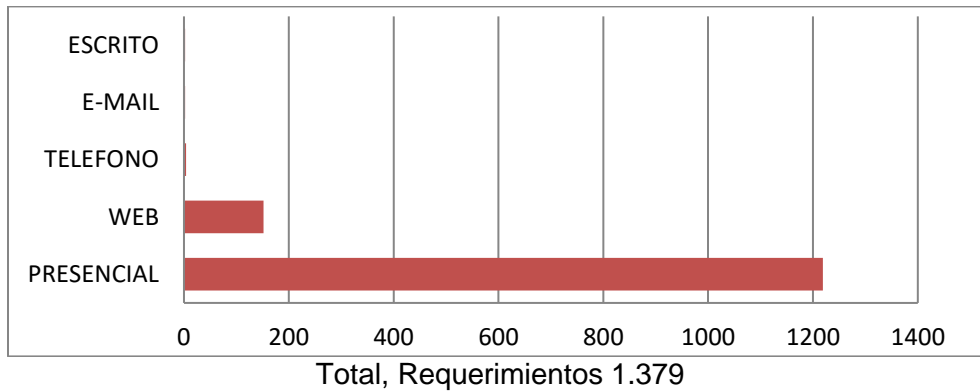


Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1379 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 INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
PRESENCIAL	1219	88.40%
WEB	152	11.02%
TELÉFONO	4	0.29%
E-MAIL	2	0.15%
ESCRITO	2	0.15%
TOTAL GENERAL	1.379	100%

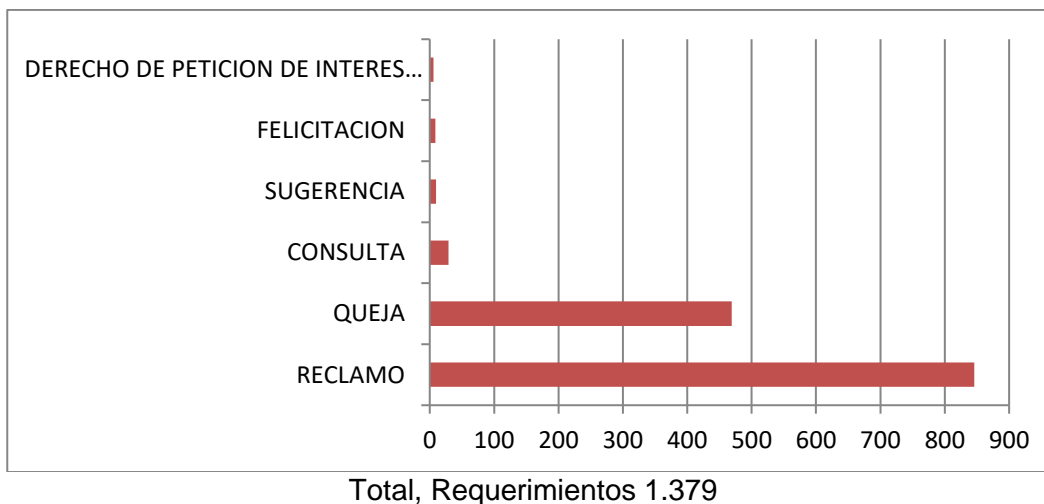


Análisis:

El “Canal Presencial”, representa el 88.40% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal Web” con el 11.02%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	846	61.35%
QUEJA	469	34.01%
CONSULTA	29	2.10%
SUGERENCIA	10	0.73%
FELICITACIÓN	9	0.65%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	6	0.44%
Otros	10	0.73%
TOTAL, GENERAL	1.379	100%

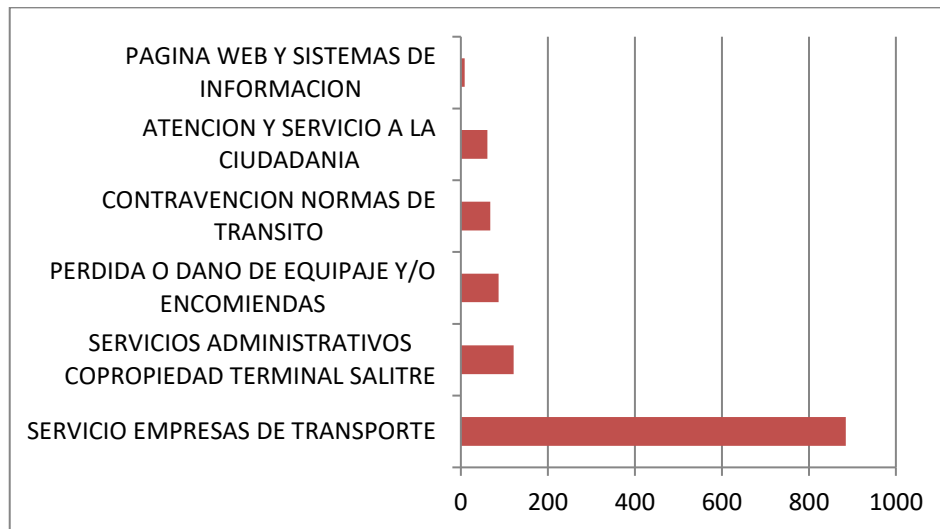


Análisis:

Del total de requerimientos, el Reclamo con un 61.35% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguido por La Queja con un 34.01%, y la Consulta con un 2.10%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO.

SUBTEMA MÁS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	885	64.18%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	121	8.77%
PERDIDA O DAÑO DE EQUIPAJE Y/O ENCOMIENDAS	87	6.31%
CONTRAVENCIÓN NORMAS DE TRÁNSITO	68	4.93%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	61	4.42%
PÁGINA WEB Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9	0.65%
Otros	148	10.73%
TOTAL GENERAL	1.379	100%



Total, Requerimientos 1.379

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” con 885 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 121 peticiones, luego la “Pérdida o Daño de Equipaje y/o Encomiendas” con 87 peticiones, siendo estas las más reiteradas.

Es importante resaltar que la mayoría de inconformidades presentadas dependen de servicios ofrecidos por las empresas transportadoras, y se ha desarrollado reuniones de concientización con las empresas transportadoras para mejorar los servicios hacia los usuarios.

5. PETICIONES, TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	133%
TRANSMILENIO	3	38%
IDU	1	13%
TOTAL GENERAL	8	100%

Total, Requerimientos 1.379

Análisis:

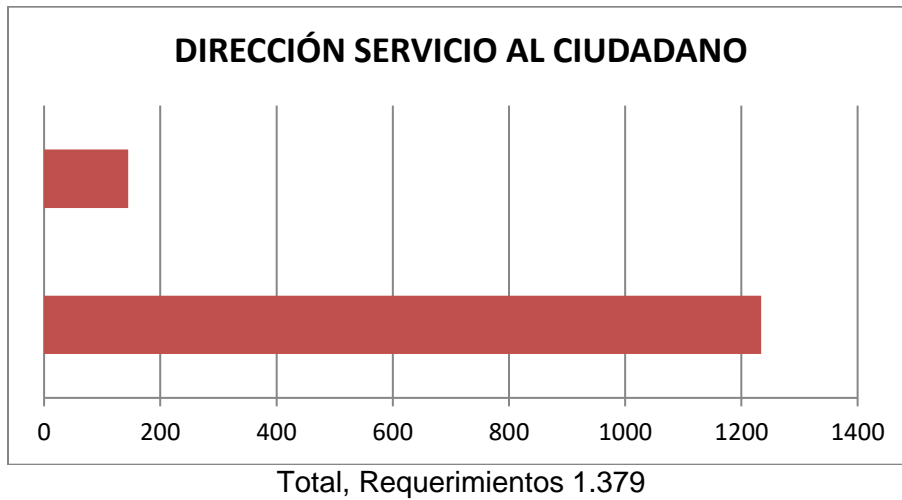
Para el período, se realizó traslado de ocho (8) peticiones por no competencia, cuatro (4) a la Secretaría de Movilidad, tres (3) a Transmilenio y una (1) al IDU, la totalidad de las peticiones restantes se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	1234	145	1.379	100%
TOTAL GENERAL	1234	145	1.379	100%



Análisis:

Para este período, se cerraron 1.379 requerimientos, de los cuales 1.243 fueron por respuesta durante la vigencia y 145 pertenecieron a finales del periodo anterior (2018), todos los requerimientos resueltos por medio del SDQS.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento:

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA										
Área / Tipo	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	FELICITACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	TOTAL
DIRECCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	11.3	9.6	9.2	6.5	6.2	2.7	9.6	10.2	0	7.4
Total en días	11.3	9.6	9.2	5	6.2	2.7	9.6	10.2	0	7.4

Análisis:

El tiempo promedio en días para el cierre de peticiones es de 7.4 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	CANTIDAD	%
En Blanco	1.294	93.84%
Fontibón	40	2.90%
Teusaquillo	14	1.02%
Usaquén	5	0.36%
Suba	5	0.36%
Otros	21	1.52%
TOTAL GENERAL	1.379	100%

Análisis:

Dentro de la información suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en un 93.84% de los casos, no registran su localidad.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	CANTIDAD	%
En Blanco	1249	90.57%
3	52	3.77%
2	44	3.19%
1	16	1.16%
4	14	1.02%
Otros	4	0.29%
TOTAL GENERAL	1379	100%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Jurídica	13	0.95%
Natural	1366	99.06%
TOTAL GENERAL	1379	100%

Análisis:

Dentro de la información reportada los peticionarios no colocan su situación y estrato socio demográfico, esto indica que en casi la totalidad de peticiones no son registrados el estrato socio económico.

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Anónimos	1	0.07%
Identificados	1378	99.93%
TOTAL GENERAL	1379	100%

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 99.93% de ellas, pertenecen a ciudadanos Identificados, los cuales fueron registrados en el SDQS.