

DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y ATENCIONES AL CIUDADANO 1 Enero al 31 de Diciembre de 2016

Nuestro Objetivo: concertar los esfuerzos necesarios para cumplir en forma permanente los requisitos y expectativas de los ciudadanos, ofreciendo instalaciones cómodas y contando con personal competente con alta vocación de servicios; asegurando la prevención de efectos desfavorables en la comunidad y minimizando los impactos negativos generados en el medio ambiente.

GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

La recepción y trámite de quejas reclamos a través del procedimiento, formatos e instructivo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad y por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, herramienta virtual por medio la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad.

Durante el 2016 se gestionaron Un mil ochocientos sesenta y seis (1.866) Entre consultas, derechos de petición, felicitaciones, queja, reclamos, solicitud de información y sugerencias, mediante los canales dispuestos para tal fin (e-mail, escrito, presencial, telefónico y web).

Teniendo en cuenta que el canal más utilizado es el presencial, durante el 2016 se realizó la actualización del procedimiento SAC-107 Quejas y Reclamos, el diligenciamiento del formato SAC-414 Peticiones, quejas y reclamos y el instructivo SAC-202 Peticiones, quejas o reclamos, con la finalidad de mejorar continuamente el servicio que se presta a los ciudadanos, lo que nos permitió, atender a mayor número de usuarios y recibirles sus solicitudes.

Igualmente, con el SDQS podemos recibir por mas canales estas solicitudes (e-mail, escrito, presencial, telefónico y web).

Es importante resaltar que el promedio del Noventa y tres (93%) por ciento de las mismas son sobre el servicio de las empresas transportadoras con operación en la Terminal de Transporte, como son por el trato de los conductores, ayudantes o





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Terminal de Transporte S.A.

taquillero frecuencias en el servicio, atención a usuarios, pérdida de elementos o sobrecostos con los tiquetes y sobre los servicios de la Terminal Bogotá Copropiedad como los locales comerciales, servicios de baños y guarda equipajes; por lo cual conjuntamente con la Dirección de servicio al transportador y la oficina asesora de comunicaciones, se realizan continuamente reuniones con el sector transportador y Terminal Bogotá Copropiedad para sensibilizarlos sobre estas problemáticas igualmente, las que corresponden se les remiten a la superintendencia de puertos y transporte.

Teniendo en cuenta que el año 2016 viajaron desde la Terminal, Once millones ciento treinta mil doscientos noventa y dos (11.130.292) pasajeros, el número de peticiones, quejas y reclamos representa un porcentaje mínimo sobre los despachos y servicios de la Terminal.

Consolidado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

| CONSOLIDADO PQRS AÑO 2016 | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| CONSULTAS | 5 | 0 | 2 | 0 | 4 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| QUEJAS | 155 | 172 | 98 | 109 | 70 | 45 | 64 | 125 | 51 | 48 | 41 | 39 |
| RECLAMOS | 116 | 115 | 69 | 72 | 39 | 31 | 44 | 51 | 35 | 23 | 20 | 25 |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| SOLICITUD INFOMACION | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| DERECHOS DE PETICION | 12 | 21 | 17 | 17 | 13 | 15 | 16 | 16 | 12 | 9 | 15 | 9 |
| FELICITACIONES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| TOTAL PETICIONES | 290 | 309 | 187 | 199 | 126 | 93 | 125 | 197 | 100 | 83 | 80 | 77 |
| CANAL | | | | | | | | | | | | |
| E-MAIL | 2 | 7 | 11 | 9 | 7 | 2 | 9 | 3 | 5 | 0 | 2 | 3 |
| ESCRITO | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| PRESENCIAL | 263 | 255 | 149 | 176 | 93 | 81 | 101 | 180 | 68 | 64 | 67 | 54 |
| TELEFONO | 18 | 31 | 16 | 9 | 17 | 5 | 11 | 8 | 20 | 14 | 6 | 11 |
| WEB | 6 | 16 | 9 | 4 | 9 | 3 | 3 | 4 | 6 | 3 | 4 | 7 |
| REDES SOCIALES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL | 290 | 309 | 187 | 199 | 126 | 93 | 125 | 197 | 100 | 83 | 80 | 77 |

Fuente: Sistema Distrital De Quejas y Soluciones

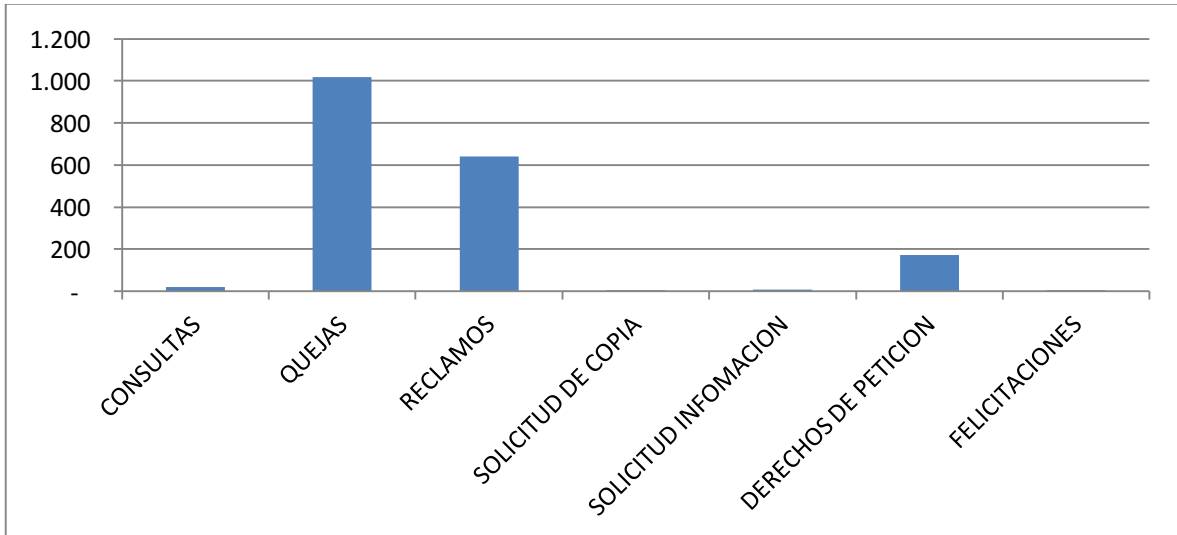
Diagonal 23 No. 69-60 Of. 502
Fax: 416 3951 | PBX: 423 3630
www.terminaldetransporte.gov.co
Info: Línea 195



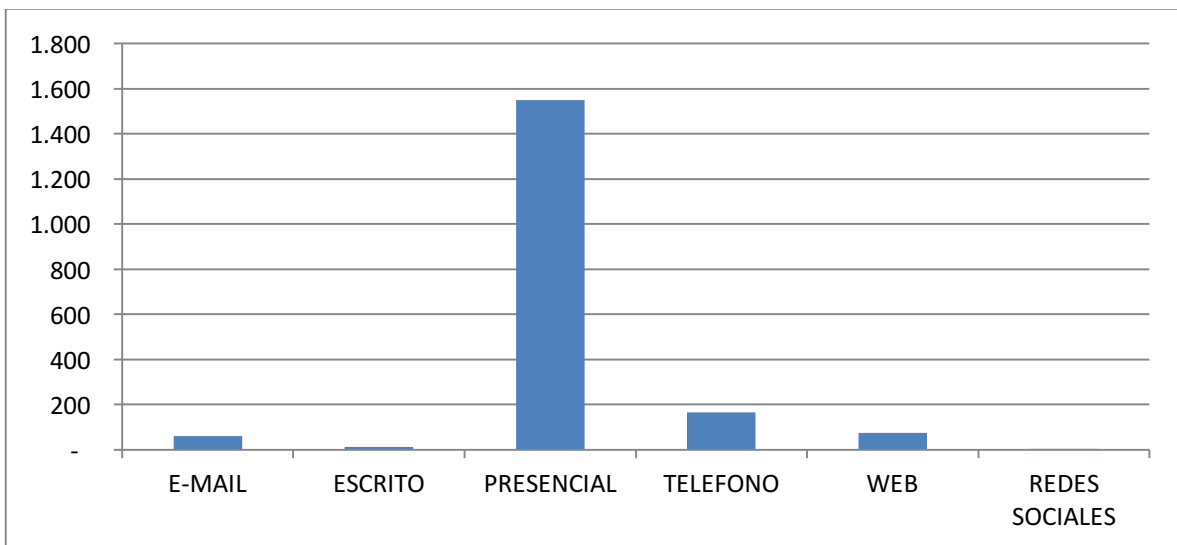
**BOGOTÁ
MEJOR**



TIPOS DE REQUERIMIENTO



Los requerimientos mas recibidos son las quejas seguidos de los reclamos.



Los canales más utilizados para la prestación de los requerimientos son los presenciales y telefónicos.

SERVICIO A LA CIUDADANIA

Durante el 2016, se realizaron Diecisiete mil ciento sesenta y dos (17.162) servicios de acompañamiento con sillas de rueda, carros maleteros, ayudas con carga equipaje y difusión de comunicados, para un promedio diario de (47) servicios, siendo los meses de enero junio julio y diciembre los meses de mayor número de servicios por temporada de vacaciones y mitad, final y principio de año.

| SERVICIOS A LA CIUDADANIA | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| SILLAS DE RUEDAS | 596 | 497 | 548 | 414 | 482 | 529 | 512 | 421 | 515 | 556 | 498 | 553 |
| CARROS MALETEROS | 971 | 688 | 614 | 561 | 639 | 824 | 893 | 517 | 583 | 781 | 582 | 845 |
| AYUDA CARGA EQUIPAJE | 101 | 312 | 194 | 116 | 141 | 216 | 301 | 193 | 124 | 140 | 164 | 215 |
| DIFUSION DE COMUN. | 14 | 25 | 16 | 8 | 15 | 37 | 48 | 29 | 19 | 19 | 33 | 63 |
| TOTAL SERVICIOS | 1,682 | 1,522 | 1,372 | 1,099 | 1,277 | 1,606 | 1,754 | 1,160 | 1,241 | 1,496 | 1,277 | 1,676 |

INFORMACION A LA CIUDADANIA

En el año 2016, se proporcionaron Cuatrocientos catorce mil cuatrocientos sesenta (181.462) informaciones a la ciudadanía, sobre servicios de carros maleteros, rutas urbanas, barrios de Bogotá, guarda equipajes, baños duchas, (145.757) informaciones sobre las empresas transportadoras habilitadas en la Terminal (horarios precios destinos ubicación y encomiendas), (29.927) informaciones sobre entidades financieras, (27.430) informaciones sobre la ubicación de primeros auxilios y vacunación y (29.884) información sobre entidades distritales.

INFORMACION A LA CIUDADANIA

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| SERVICIOS DE LA TERMINAL | 181,462 |
| EMPRESAS TRANSPORTADORAS | 145,757 |
| ENTIDAD FINANCIERA | 29,927 |
| PRIMEROS AUXILIOS Y VACUNACION | 27,430 |
| ENTIDAD DISTRITAL | 29,884 |
| TOTAL | 414,460 |