



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Terminal de Transporte S.A.

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO INFORME PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ATENCIÓNES AL CIUDADANO 1 de enero al 31 de diciembre de 2015

Nuestro Objetivo: Concentrar 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 servicio; asegurando la prevención de efectos desfavorables en la comunidad y minimizando los impactos negativos generados en el medio ambiente.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

La recepción y trámite de quejas y reclamos a través del procedimiento, formato e instructivo establecido por el Sistema 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 2015 se gestionaron dos mil cuatrocientos cuarenta y nueve (2.449) entre consultas, derechos de petición, felicitaciones, quejas, 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 2015 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 en 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 más canales estas solicitudes (e-mail, escrito, presencial, telefónico y web)

Es importante resaltar que en promedio más del noventa (94) 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 taquilleros, 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 locales comerciales, servicio de baños y guarda equipaje; 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 ésta

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.



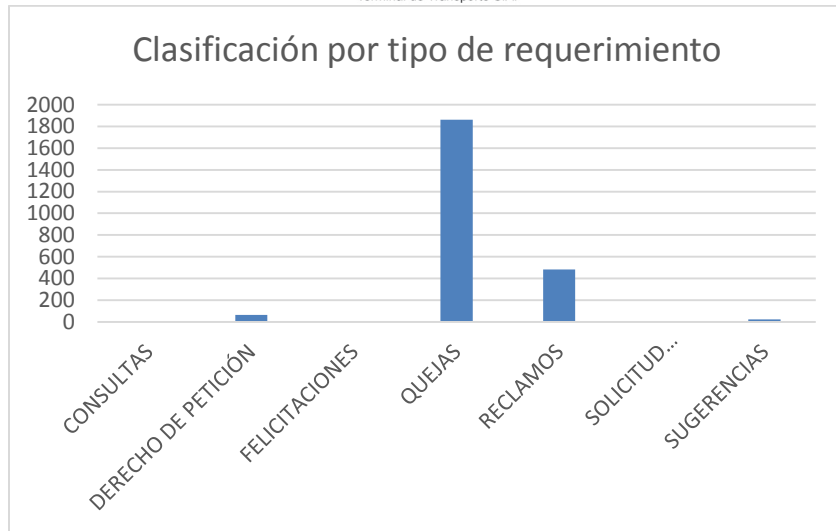
problemática. Igualmente, las que corresponden se le remiten la Superintendencia de Puertos y Transportes.

Teniendo en cuenta que en el año 2015 viajaron desde La Terminal, once millones trescientos veintiocho mil novecientos sesenta y siete (11.328.967) pasajeros, el número de peticiones, quejas y reclamos representa un porcentaje mínimo sobre los despachos y servicios La Terminal.

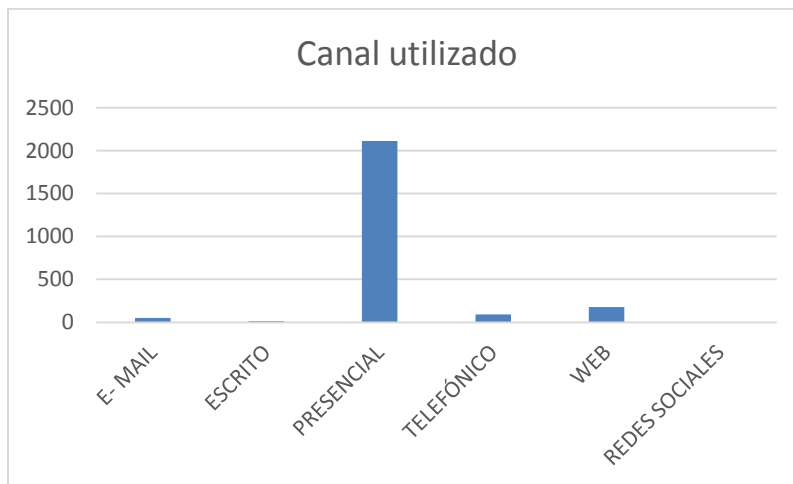
Consolidado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

CONSOLIDADO PQRS AÑO 2015													
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
CONSULTAS	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	2	
DERECHO DE PETICIÓN	7	4	7	11	3	5	2	10	10	3	0	1	
FELICITACIONES	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	
QUEJAS	354	247	230	184	115	140	137	59	68	92	102	133	
RECLAMOS	69	48	73	71	37	48	45	28	29	10	19	7	
SOLICITUD INFORMACIÓN	0	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	1	
SUGERENCIAS	3	3	0	3	2	5	1	2	1	3	1	0	
TOTAL PETICIONES	434	302	315	272	158	199	185	100	110	108	122	144	
CANAL													
E- MAIL	7	3	2	8	5	8	3	4	4	2	0	5	
ESCRITO	0	1	3	5	1	0	0	2	1	0	0	1	
PRESENCIAL	404	270	282	228	130	167	163	76	85	86	106	117	
TELEFÓNICO	15	20	13	9	4	8	7	1	3	4	4	3	
WEB	8	8	15	22	18	16	12	17	17	16	12	17	
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
TOTAL	434	302	315	272	158	199	185	100	110	108	122	144	

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y soluciones



El noventa y seis (96) por ciento de los requerimientos recibidos son las quejas y reclamos.



Los canales más utilizados para la presentación de los requerimientos son el presencial, web y telefónico.

SERVICIOS A LA CIUDADANÍA

Durante el 2015, se realizaron dieciséis mil novecientos cinco (16.905) servicios de acompañamiento con sillas de ruedas, carros maleteros, ayudas con carga

equipaje y difusión de comunicados, para un promedio diario de cuarenta y seis (46) servicios, siendo junio, julio, diciembre y enero los meses con mayor número de servicios por las temporadas de vacaciones de mitad, final e inicio de año.

MES	SERVICIOS A LA CIUDADANÍA			
	SILLAS DE RUEDA	CARROS MALETEROS	AYUDAS EN CARGA DE EQUIPAJES	COMUNICADOS
ENERO	436	601	452	119
FEBRERO	354	695	246	60
MARZO	457	387	206	19
ABRIL	421	515	276	20
MAYO	456	651	295	0
JUNIO	550	701	496	54
JULIO	516	667	544	40
AGOSTO	460	540	347	74
SEPTIEMBRE	375	406	241	21
OCTUBRE	393	629	371	19
NOVIEMBRE	378	397	199	24
DICIEMBRE	559	742	421	75
TOTAL	5355	6931	4094	525

INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

En el año 2015, se proporcionaron trescientos cuarenta mil trescientas sesenta y dos (340.362) informaciones a la ciudadanía sobre servicio de carros maleteros, rutas urbanas, barrios de Bogotá, guarda equipaje, baños y duchas, ciento ochenta y nueve mil doscientos treinta y cinco (189.235) informaciones sobre las empresas transportadoras habilitadas en La Terminal (horarios, precios, destinos, ubicación y encomiendas), cuarenta mil setenta y tres (40.073) informaciones sobre entidades financieras, treinta y cuatro mil setecientos sesenta y seis informaciones sobre la ubicación del área de primeros auxilios y vacunación; y veintisiete mil trescientos veintinueve informaciones sobre entidades distritales.

Información sobre	2015
Servicios de La Terminal	340.362
Empresas Transportadoras	189.235
Entidades financieras	40.073



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD

Terminal de Transporte S.A.

Primeros auxilios y vacunación	34.766
Entidades distritales	27.329
TOTAL	631.765