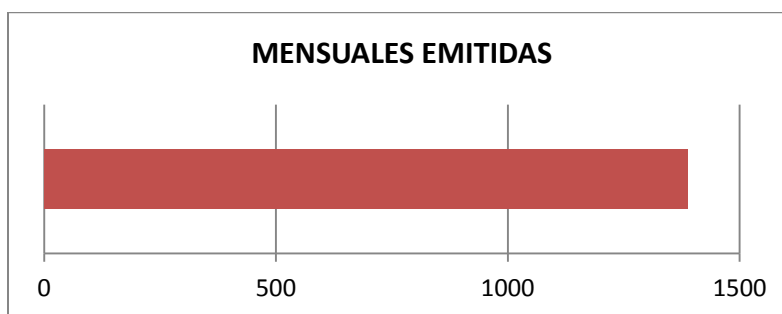


INFORME AÑO 2020

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

EMITIDAS ANUAL	TOTAL	%
SDQS	1387	100.00%
TOTAL GENERAL	1387	100.00%



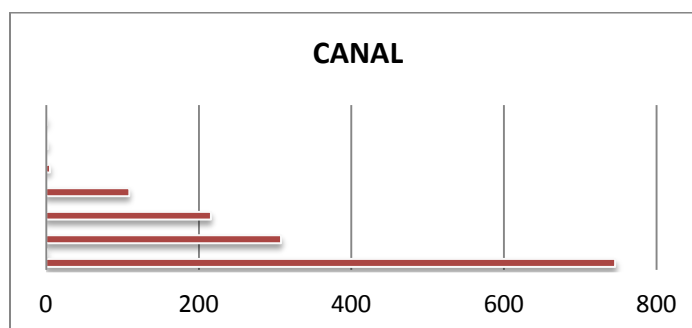
Total, Requerimientos 1387

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1387 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	%
WEB	746	53.8%
E-MAIL	308	22.2%
PRESENCIAL	216	15.6%
ESCRITO	109	7.9%
TELEFONO	5	0.4%
REDES SOCIALES	2	0.1%
BUZON	1	0.1%
TOTAL GENERAL	1387	100%



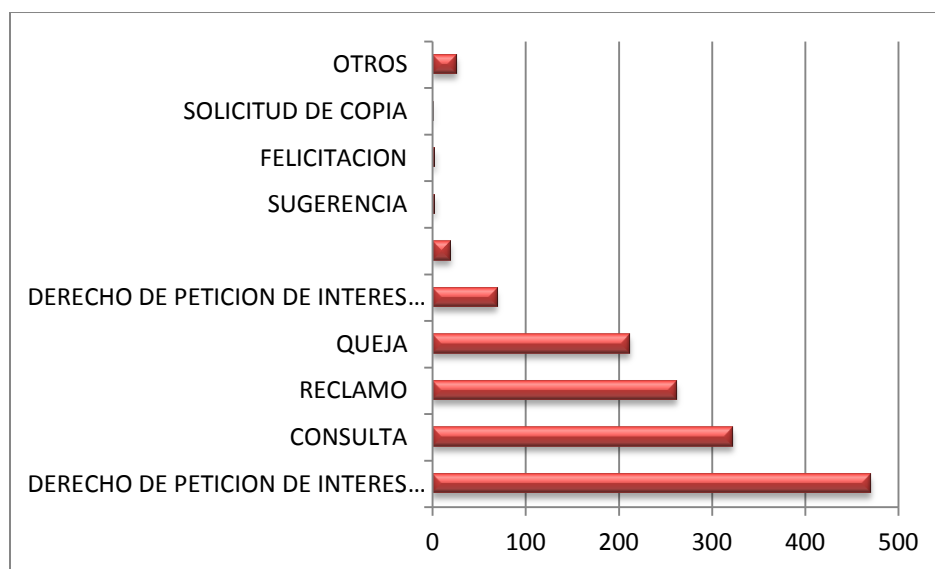
Total, Requerimientos 1387

Análisis:

El “Canal Web”, representa el 53.8% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal E-Mail” con el 22.2%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES P/CLAR	470	33.89%
CONSULTA	322	23.22%
RECLAMO	262	18.89%
QUEJA	212	15.28%
DERECHO DE PETICION DE INTERES G/RAL	69	4.97%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19	1.37%
SUGERENCIA	3	0.22%
FELICITACION	3	0.22%
SOLICITUD DE COPIA	1	0.07%
OTROS	26	1.87%
TOTAL	1387	100.00%



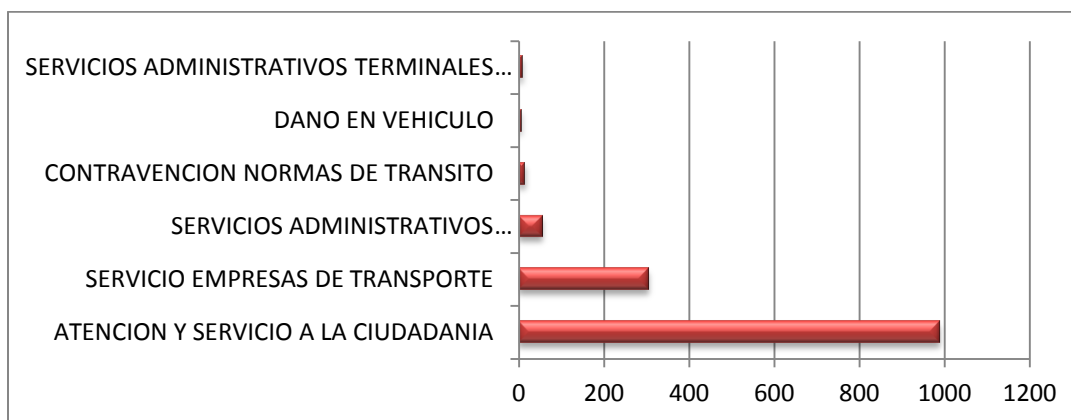
Total, Requerimientos 1387

Análisis:

Del total de requerimientos, Derecho de Petición de Interés Particular con un 33.89% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por La Consulta con un 23.22% y El Reclamo con un 18.89%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	989	71.30%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	304	21.92%
SERVICIOS ADM. COPROPIEDAD TERMINAL SALTRE	55	3.97%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	15	1.08%
DANO EN VEHICULO	7	0.50%
SERVICIOS ADM. TERMINALES SATELITE	9	0.65%
OTROS	8	0.58%
TOTAL	1387	100.00%



Total, Requerimientos 1387

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 989 peticiones, seguidos de “Servicio Empresas de Transporte” con 304 peticiones, seguidos de la “Servicios Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 55 peticiones, siendo estas las más reiteradas. Es importante resaltar que la mayoría de inconformidades presentadas se desarrollaron durante el periodo de pandemia, las cuales se tramitaron por consultas reuniones de concientización con las empresas transportadoras para mejorar los servicios hacia los usuarios.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SIM	5	25%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	15%
SECRETARIA DE INT/CION SOCIAL	2	10%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	10%
IDIGER	2	10%
OTROS	4	20%
TOTAL GENERAL	20	100%

Total, Requerimientos 20 para del total anual de 1387

Análisis:

Para este período, se hizo 20 traslados por no competencia, 5 al “SIM” Servicio Integrado para la Movilidad, 3 a Secretaria de Movilidad, 2 a la Secretaria de Integración Social, y 10 a Otros, la totalidad de las peticiones restantes se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

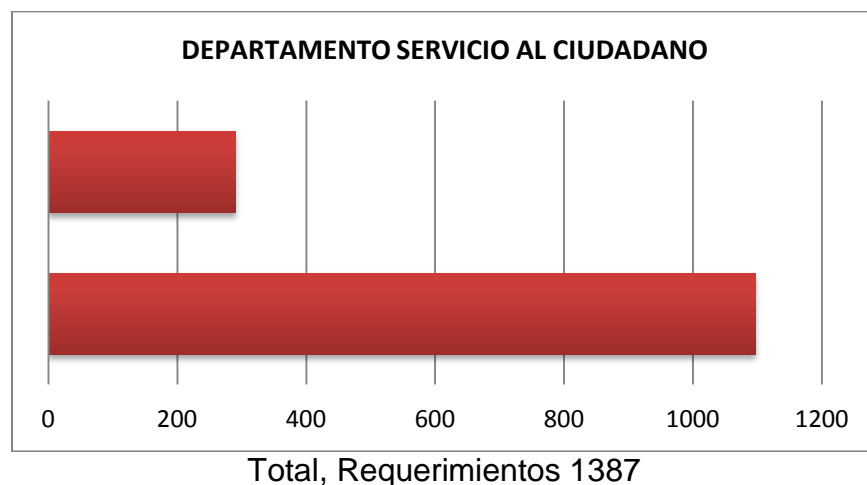
TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS
ASUNTO	SOLICITUD PERMISO PARA SALIR DE LA CIUDAD
NUMERO	1838292020
CANTIDAD	1

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registro una peticiones (1) resuelta la cual hacen referencia a la veeduría ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEP/MENTO SERVICIO AL CIUDADANO	1097	290	1387	100%
TOTAL GENERAL	1097	290	1387	100%

**Análisis:**

Para este período, se cerraron 1387 requerimientos de los cuales 1097 fueron por respuesta durante cada periodo y 290 pertenecientes a finales de los periodos anteriores todas resueltas por medio del SDQS.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

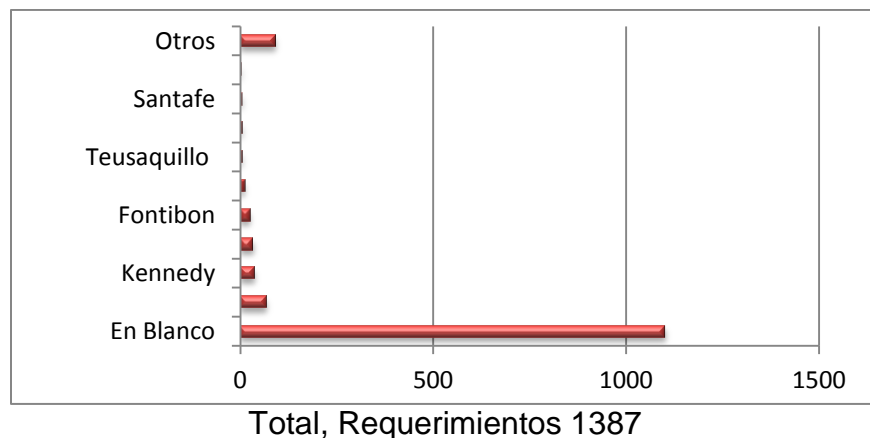
Promedio de DG										
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	4.8	15.3	8.8	9.5	8.0	7.6	7.3	3.7	4.0	8.7
Total General	4.8	15.3	8.8	9.5	8.0	7.6	7.3	3.7	4.0	8.7

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 8.7 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 ser más eficientes en las respuestas de las mismas.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	1101	79.38%
Suba	67	4.83%
Kennedy	37	2.67%
Engativa	34	2.45%
Fontibón	25	1.80%
Bosa	12	0.87%
Teusaquillo	6	0.43%
Chapinero	6	0.43%
Santafé	5	0.36%
San Cristóbal	4	0.29%
Otros	90	6.49%
Total	1387	100.00%



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 79.38% de los casos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	1048	75.56%
3	131	9.44%
2	116	8.36%
4	50	3.60%
1	41	2.96%
5	1	0.07%
TOTAL GENERAL	1387	100.00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	1313	94.66%
En Blanco	60	428.57%
Jurídica	14	1.01%
TOTAL GENERAL	1387	100.00%

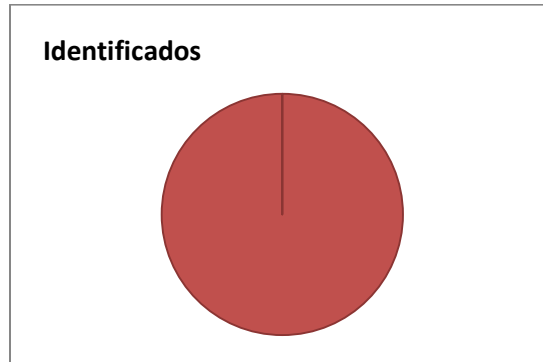
Total, Requerimientos 1387

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 REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	1332	96.03%
Anónimo	55	3.97%
TOTAL GENERAL	1387	100.00%



Análisis:

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