

## INFORME AÑO 2021

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

EMITIDAS ANUAL	TOTAL	%
SDQS	731	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

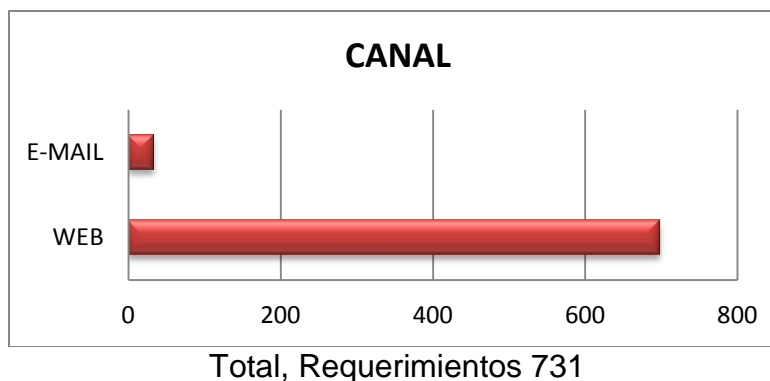


#### **Análisis:**

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 731 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	698	95.49%
E-MAIL	33	4.51%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

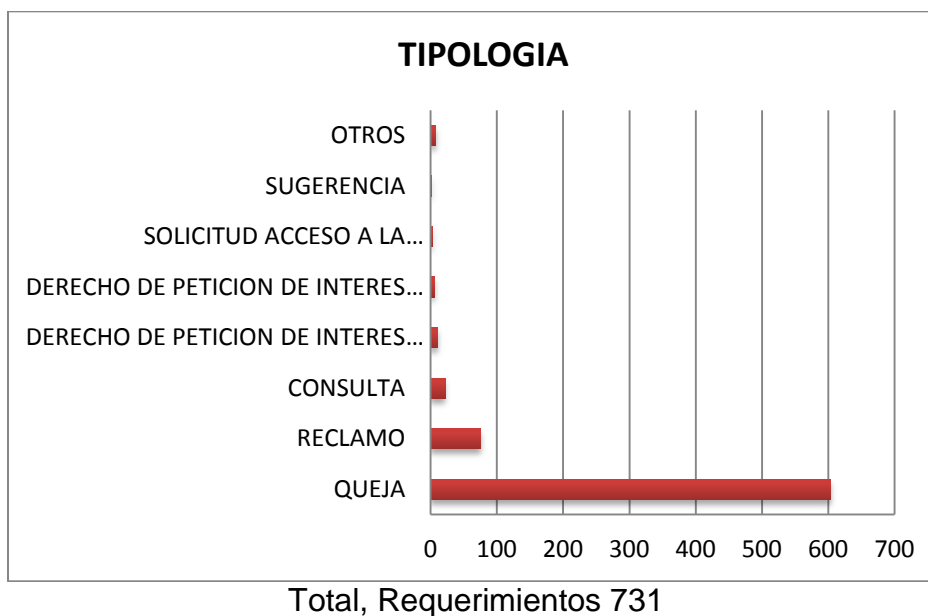


**Análisis:**

El “Canal Web”, representa el 95.4% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado para interponer las peticiones ciudadanas, seguido del “Canal E-Mail” con el 4.51%.

**3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

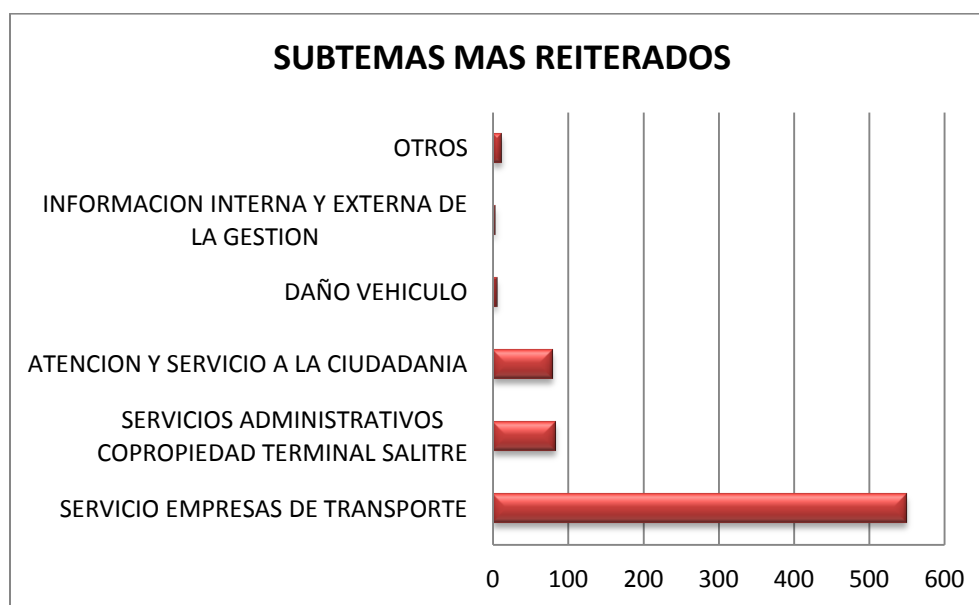
TIPO	TOTAL	%
QUEJA	603	82.49%
RECLAMO	76	10.40%
CONSULTA	22	3.01%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11	1.50%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	0.82%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	3	0.41%
SUGERENCIA	2	0.27%
OTROS	8	1.09%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

**Análisis:**

Del total de requerimientos, Queja con un 82.5% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 10.4% y la Consulta con un 3.0%.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	549	75.10%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	83	11.35%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	79	10.81%
DAÑO VEHICULO	5	0.68%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	0.41%
OTROS	12	1.64%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>



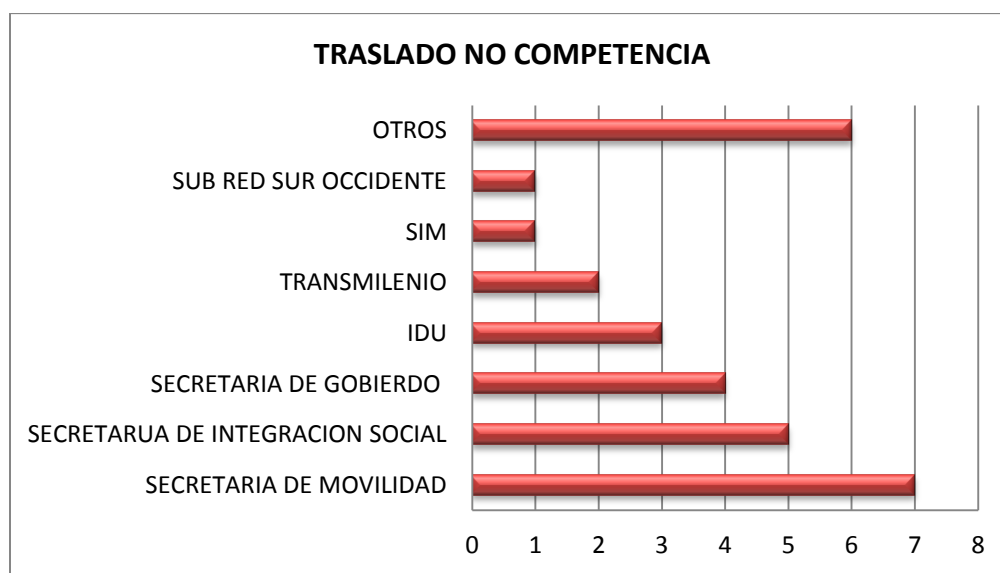
Total, Requerimientos 731

#### **Análisis:**

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” con 549 peticiones fueron las mas reiteradas, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 83 peticiones y de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 79 peticiones, siendo estas las más reiteradas muchas de estas tramitadas aun en periodo de pandemia.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	7	24%
SECRETARUA DE INTEGRACION SOCIAL	5	17%
SECRETARIA DE GOBIERDO	4	14%
IDU	3	10%
TRANSMILENIO	2	7%
SIM	1	3%
SUB RED SUR OCCIDENTE	1	3%
OTROS	6	21%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>



Total, Requerimientos 29 para del total anual de 731

### **Análisis:**

Para este período, se hizo 29 traslados por no competencia, 7 a la Secretaria de Movilidad, 5 Secretaria de Integración Social, 4 a la Secretaria de Gobierno, y 13 a Otros, la totalidad de las peticiones restantes se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

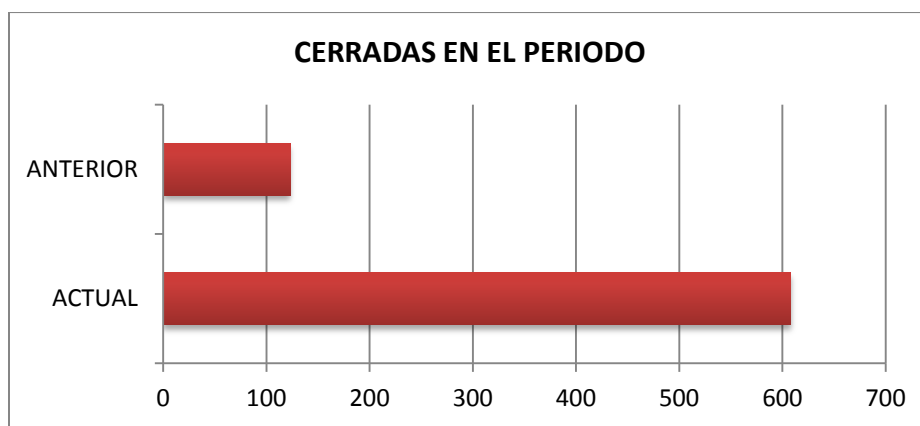
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### **Análisis:**

Para este periodo en la entidad no se registro ninguna petición con referencia a la veeduría ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	608	123	731	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>608</b>	<b>123</b>	<b>731</b>	<b>100%</b>



Total, Requerimientos 731

### 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

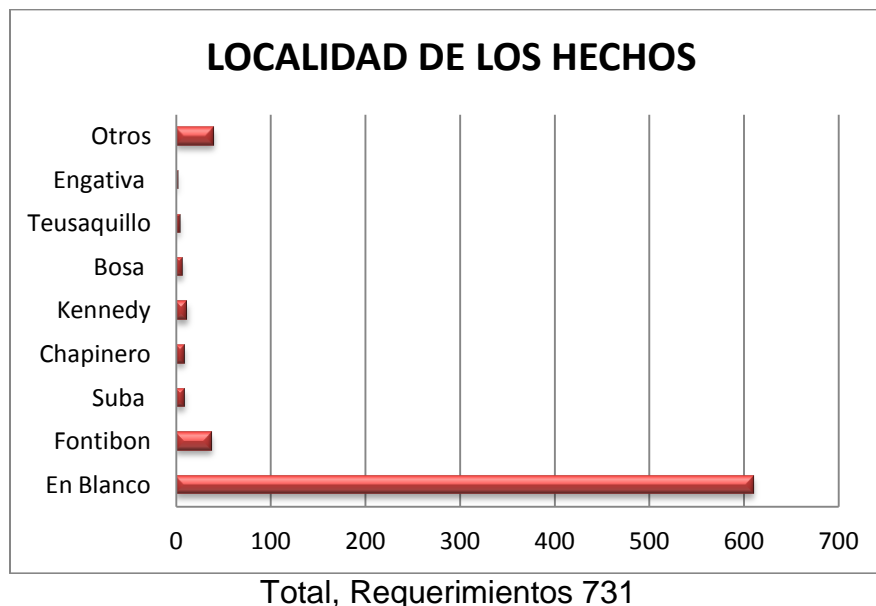
Promedio de D.G.										
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	SOLICITUD DE COPIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	31.1	19.6	19.7	18.7	7	9.4	10	17.7	13.3	12.1
<b>Total General</b>	<b>31.1</b>	<b>19.6</b>	<b>19.7</b>	<b>18.7</b>	<b>7</b>	<b>9.4</b>	<b>10</b>	<b>17.7</b>	<b>13.3</b>	<b>12.1</b>

**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 12.1 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 las cuales requieren un análisis especial, eso hizo que los tiempos estén cercanos al límite máximo, se espera mejorar tiempos de respuesta para ser más eficientes en la resolución de las mismas.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	610	83.45%
Fontibón	38	5.20%
Suba	9	1.23%
Chapinero	9	1.23%
Kennedy	12	1.64%
Bosa	7	0.96%
Teusaquillo	4	0.55%
Engativa	2	0.27%
Otros	40	5.47%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

**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 83.5% de los casos.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	515	70.45%
3	102	13.95%
2	78	10.67%
4	15	2.05%
1	9	1.23%
5	7	0.96%
6	5	0.68%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	703	96.17%
Jurídica	13	1.78%
En Blanco	15	2.05%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>

Total, Requerimientos 731

### 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	731	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>731</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 731

### 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.