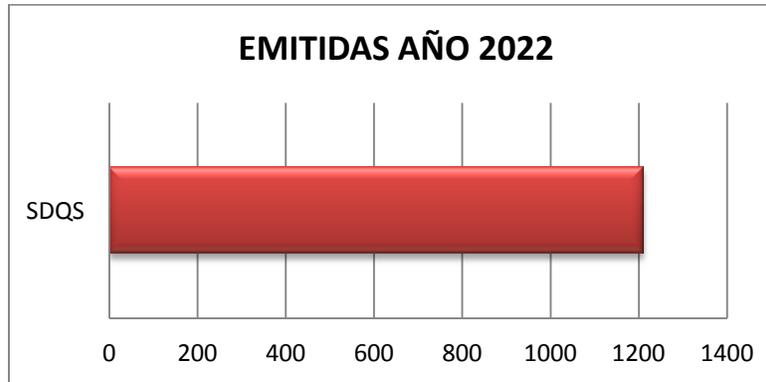


## INFORME AÑO 2022

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

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	1211	100.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>



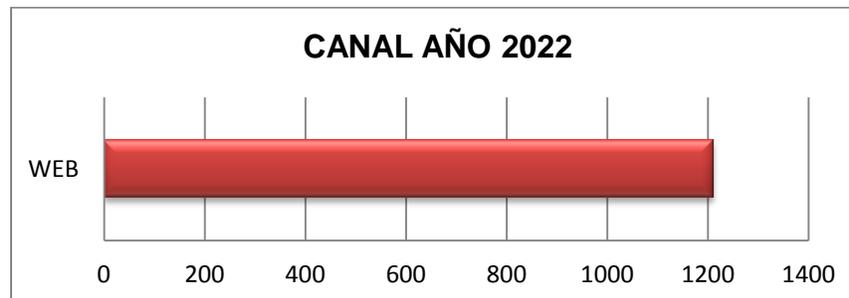
Total, Requerimientos 1211

#### Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 1211 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	%
WEB	1211	100.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>



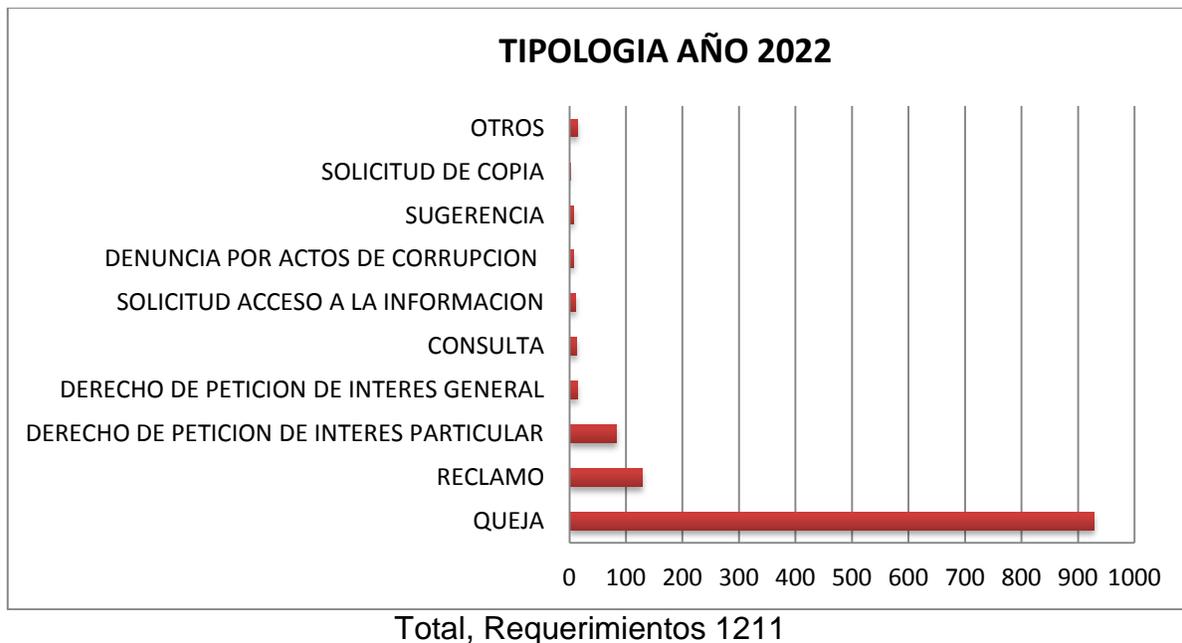
Total, Requerimientos 1211

### Análisis:

El “Canal Web”, representa el 100.0% del total de peticiones registradas; siendo el medio utilizado para interponer las peticiones ciudadanas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	928	76.6%
RECLAMO	129	10.7%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	83	6.9%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	1.2%
CONSULTA	13	1.1%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	12	1.0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	8	0.7%
SUGERENCIA	8	0.7%
SOLICITUD DE COPIA	2	0.2%
OTROS	14	1.2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>

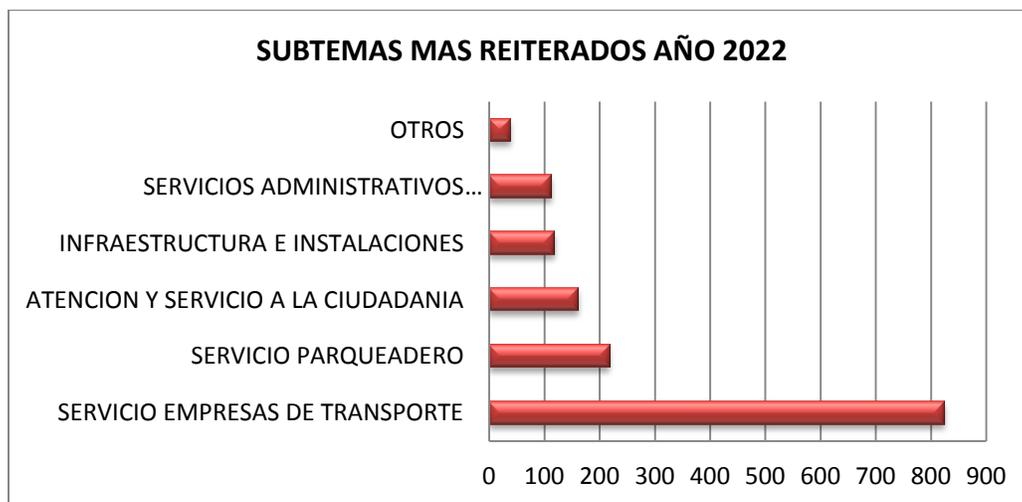


### Análisis:

Del total de requerimientos, la Queja con un 76.6% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 10.7% y el Derecho de Petición de Interés Particular con un 6.9%.

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

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	824	56.0%
SERVICIO PARQUEADERO	218	14.8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	161	10.9%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	118	8.0%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	113	7.7%
OTROS	38	2.6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1472</b>	<b>100.0%</b>



Total, Requerimientos 1472

### Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” con 824 peticiones fueron las más reiteradas, seguidos de “Servicio Parquadero” con 218 peticiones y de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 161 peticiones, siendo estas las más reiteradas y tramitadas durante el año.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	15	45.5%
IDU	6	18.2%
SECRETARIA DE GOBIERDO	4	12.1%
SUB RED NORTE	3	9.1%
SUB RED SUR	2	6.1%
SUB RED SUR OCCIDENTE	1	3.0%
TRANSMILENIO	1	3.0%
DEF. ESPACIO PUBLICO	1	3.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>100.0%</b>



Total, Requerimientos 33 para del total anual de 1211

### Análisis:

Para este período, se hizo 33 traslados por no competencia, las principales 15 a la Secretaria de Movilidad, 6 para el IDU, y 4 a la Secretaria de Gobierno, siendo estas las mas reiteradas, la totalidad de las peticiones restantes se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

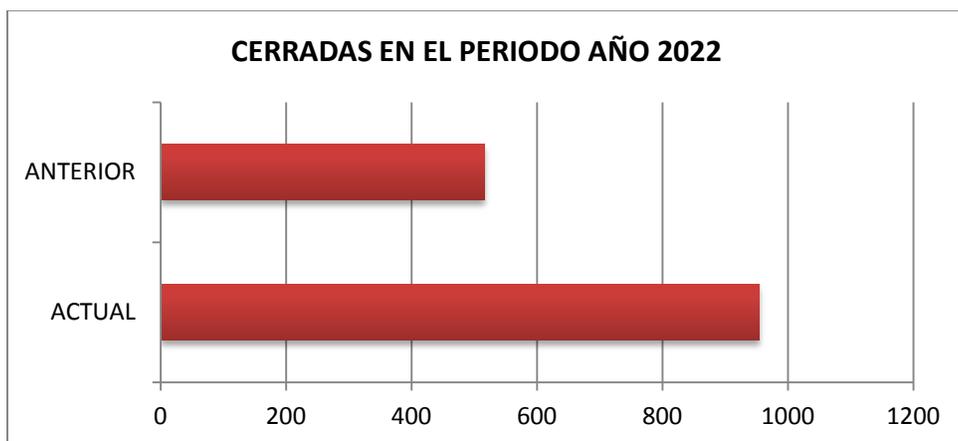
TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS AÑO 2022
NUMERO	3721342022
ASUNTO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200081842 Asunto ALERTA SOBRE ILEGALIDAD QUE SE VA COMETER EN LICITACION DEL TERMINAL DE TRANSPORTE PARA EL EMPRESA DE SEGURIDAD
NUMERO	3922352022
ASUNTO	Radicado Orfeo Veeduría No 20222200086942 Asunto REMITE DENUNCIA LOS ACTOS DEL SUPLENTE DEL REPRESENTANTE LEGAL CUANDO EL PRINCIPAL NO SE HA AUSENTADO NI TEMPORAL Y DEFINITIVAMENTE

### Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron dos peticiones con referencia a la veeduría ciudadanas, las cuales fueron atendidas y tramitadas por la entidad.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	955	517	1472	100.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>955</b>	<b>517</b>	<b>1472</b>	<b>100.0%</b>



Total, Requerimientos 1472

### Análisis:

Para este período, se cerraron 1472 requerimientos de los cuales 955 fueron por respuesta durante cada periodo y 517 pertenecientes a finales de los periodos anteriores todas resueltas por medio del SDQS.

Diagonal 23 # 69 - 60 Oficina 502 Bogotá D.C.

PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

[www.terminaldetransporte.gov.co](http://www.terminaldetransporte.gov.co)

## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de D.G. Año 2022											
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	13.6	26.2	19.5	21.0	6.5	8.8	16.1	9.0	13.3	13.2	10.6
Total General	13.6	26.2	19.5	21.0	6.5	8.8	16.1	9.0	13.3	13.2	10.6

### Análisis:

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento. El tiempo promedio general en días para el cierre de peticiones es de 10.6 días, lo que indica que la entidad se encuentra en términos del promedio para la respuesta de las peticiones, algunas de estas están sujetas a respuestas por otras dependencias de la Terminal de Transporte S.A., que por ser temas específicos se requería de análisis e investigación para proyectar dicha respuesta, el restante a estas se tramitaron y cerraron en tiempos.

Es de anotar que según la ley 2207 de 17 del mayo de 2022, se retoman los términos de respuesta a peticiones, ley 1755 de 2015, esto quiere decir que a partir del 17 de mayo los tiempos de respuesta vuelven a ser los mismos antes de pandemia; debe de tenerse en cuenta que los tiempos estaban cercanos al límite máximo, ya que estos fueron promediados con los que se aplicaron antes de la ley 2207.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	965	79.7%
Suba	49	4.0%
Usaquén	35	2.9%
Kennedy	34	2.8%
Chapinero	29	2.4%
Fontibón	29	2.4%
Engativa	8	0.7%
Otros	62	5.1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</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 79.7% de los casos.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

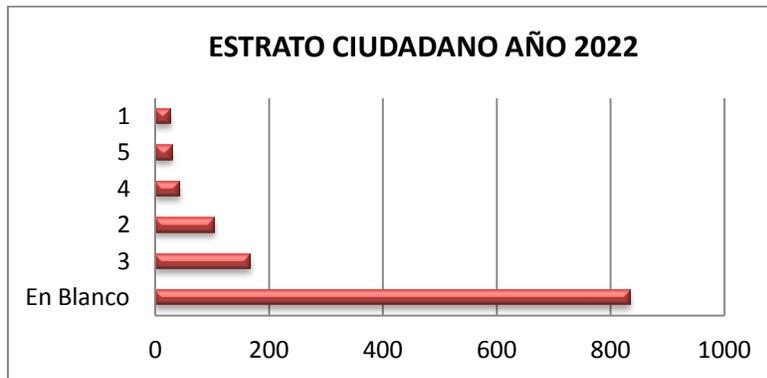
ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	834	68.9%
3	168	13.9%
2	105	8.7%
4	44	3.6%
5	30	2.5%
1	27	2.2%
6	3	0.2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>

Diagonal 23 # 69 - 60 Oficina 502 Bogotá D.C.

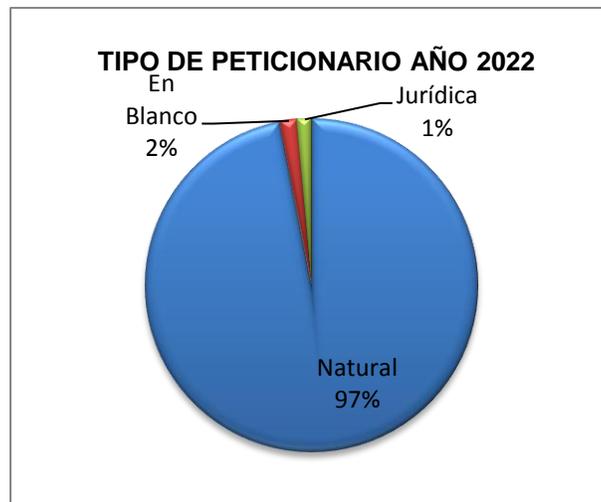
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co



TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	1174	96.9%
En Blanco	21	1.7%
Jurídica	16	1.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>



Total, Requerimientos 1211

#### Análisis:

Dentro de la información reportada los peticionarios no colocan en su gran mayoría el estrato socio demográfico al que pertenecen, ni tampoco registran a que tipo de requiriente o peticionario pertenecen, esto indica que en casi la totalidad de peticiones no son registrados los datos en su totalidad.

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	1204	99.4%
Anónimo	7	0.6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1211</b>	<b>100.0%</b>



Total, Requerimientos 1211

### Análisis:

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