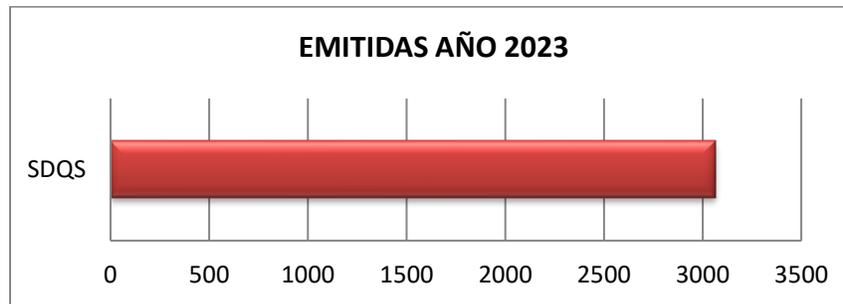


INFORME AÑO 2023

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	3070	100.0%
TOTAL GENERAL	3070	100.0%



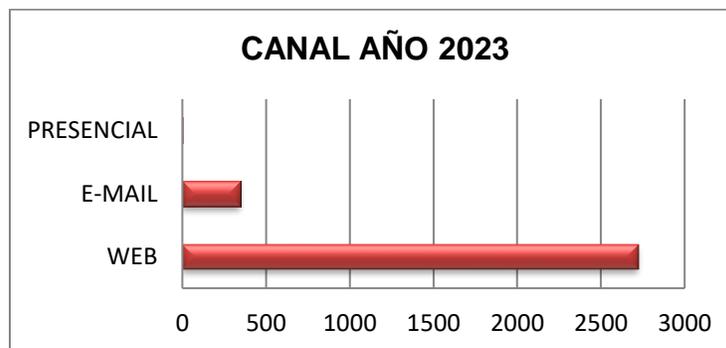
Total, Requerimientos 3070

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 3070 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	2722	88,7%
E-MAIL	346	11,3%
PRESENCIAL	2	0,1%
TOTAL, GENERAL	3070	100,0%



Total, Requerimientos 3070

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

PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

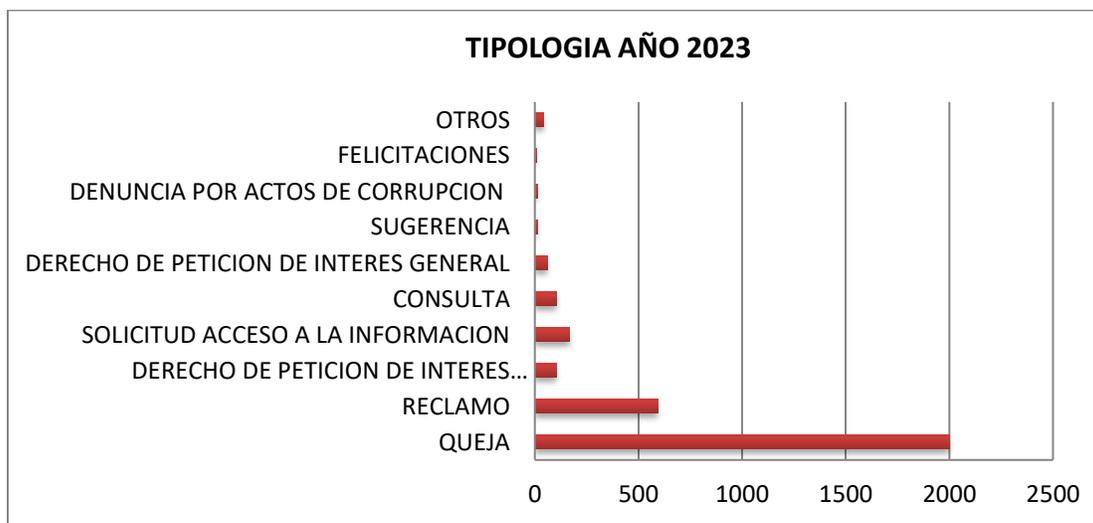
www.terminaldetransporte.gov.co

Análisis:

El “Canal Web”, representa el 88.7% del total de peticiones registradas; seguido de E-mail siendo estos los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	2000	64,3%
RECLAMO	596	19,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	106	3,4%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	169	5,4%
CONSULTA	105	3,4%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	59	1,9%
SUGERENCIA	14	0,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	12	0,4%
FELICITACIONES	7	0,2%
OTROS	44	1,4%
TOTAL GENERAL	3112	100,0%



Total, Requerimientos 1211

Análisis:

Del total de requerimientos, la Queja con un 64.3% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 19.2% y el Derecho de Petición de Interés Particular con un 3.4%.

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

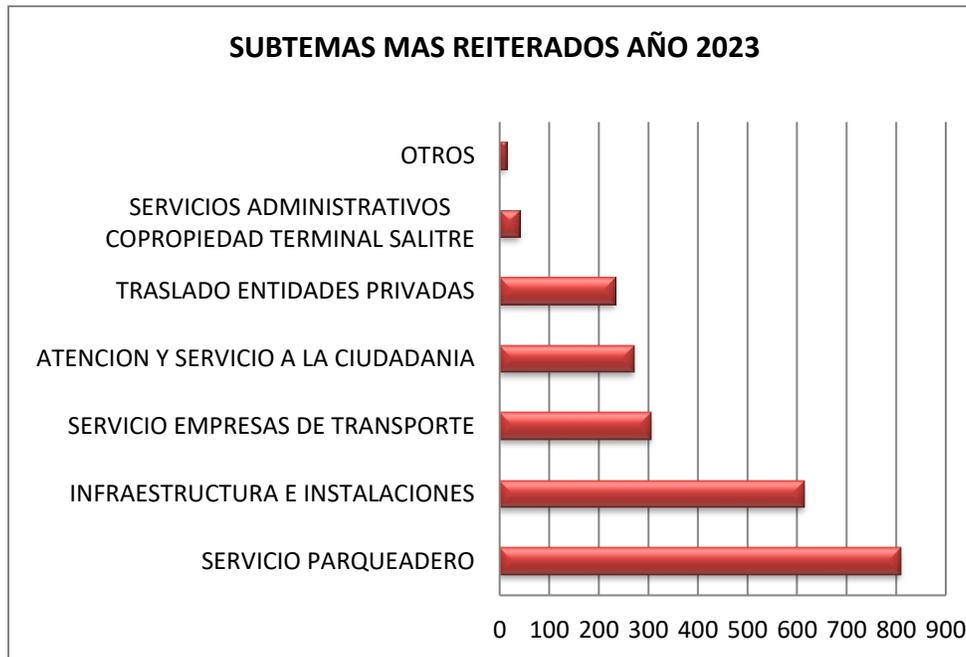
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO PARQUEADERO	809	35,4%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	614	26,9%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	305	13,3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	271	11,9%
TRASLADO ENTIDADES PRIVADAS	233	10,2%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	40	1,7%
OTROS	14	0,6%
TOTAL, GENERAL	2286	100,0%



Total, Requerimientos 2286

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Parqueadero” con 809 peticiones fueron las más reiteradas, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 614 peticiones y de “Servicio Empresas de Transporte” con 305 peticiones, siendo estas las más reiteradas y tramitadas durante el año.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	1017	95,2%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	13	1,2%
IDU	7	0,7%
UMV	6	0,6%
SUB RED SUR OCCIDENTE	4	0,4%
SECRETARIA DE GOBIERDO	3	0,3%
SECRETARIA GENERAL	3	0,3%
DEF. ESPACIO PUBLICO	3	0,3%
OTROS	12	1,1%
TOTAL, GENERAL	1068	100,0%



Total, Requerimientos 1068 para del total anual de 3070

Análisis:

Para este período, se hizo 1068 traslados por no competencia, de las cuales 1017 fueron principalmente a empresas de transporte terrestre de pasajeros y las 51 restantes a entidades del distrito principalmente a Movilidad el IDU y la UMV, siendo estas las más reiteradas; la totalidad de las peticiones restantes se resolvieron directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

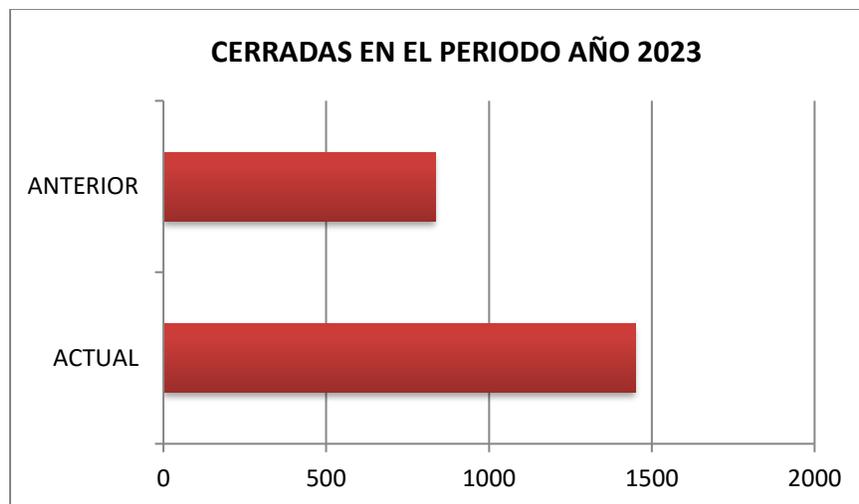
TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS AÑO 2023
NUMERO	4206472023
ASUNTO	DERECHO DE PETICIÓN SOBRE GASTO EN PUBLICIDAD

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registró una petición con referencia a la veeduría ciudadanas, la cual fue atendida y tramitada por la entidad.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	1450	836	2286	100,0%
TOTAL, GENERAL	1450	836	2286	100,0%



Total, Requerimientos 2286

Análisis:

Para este período, se cerraron 2286 requerimientos de los cuales 1450 fueron por respuesta durante cada periodo y 836 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. Año 2023											
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	9,8	9,7	8,4	7,6	4,5	6,9	8,1	6,3	5,4	7,7	6,1
Total, General	9,8	9,7	8,4	7,6	4,5	6,9	8,1	6,3	5,4	7,7	6,1

Análisis:

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en tiempos de Ley, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, como son las nuevas unidades de negocio y otras dependencias todas por medio del SDQS de la Terminal, ya que fueron contestadas de acuerdo a los requerimientos.

Igualmente, para este periodo la Dirección de Servicio al Ciudadano sigue dando el acompañamiento a todas las dependencias para controlar y así lograr generar respuesta dentro de los tiempos de ley, desde el programa del SDQS, también como se manifestó anteriormente se sigue con el proceso de descentralización y acompañamiento a cada dependencia como también a las nuevas unidades de negocio, Parqueaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), que generaron respuestas de sus radicados asignados.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los Parqueaderos y las Zonas de Parqueo Pago (ZPP), se vienen recibiendo más peticiones ya que se han implementado nuevas zonas para parquear administradas por La Terminal, en los diferentes puntos de la ciudad, lo cual ha generado un incremento en la recepción de peticiones comparado con periodos similares en años anteriores. Esto es un indicador que se vienen recibiendo más inconformidades por parte de los usuarios por la implementación y puesta en marcha de las Nuevas Unidades de Negocio (ZPP y los Parqueaderos), los cuales son administrados por la Terminal S.A.;

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

PBX: 57(1)423 3600/30

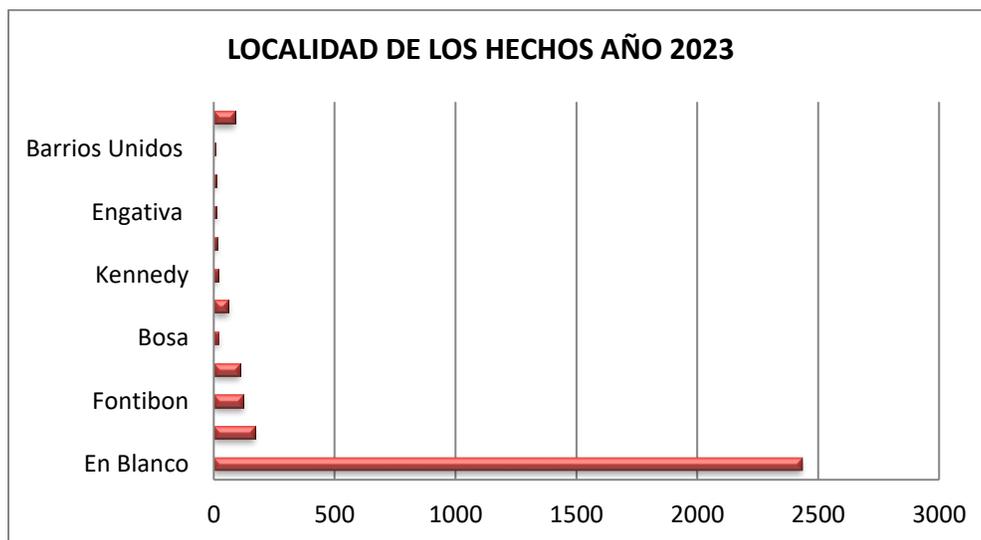
Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

Causado un incremento en la recepción de peticiones, aumentando el trámite de estas, las cuales se han resuelto en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	2433	79,3%
Suba	171	5,6%
Fontibón	123	4,0%
Usaquén	107	3,5%
Bosa	20	0,7%
Chapinero	62	2,0%
Kennedy	19	0,6%
Teusaquillo	15	0,5%
Engativá	12	0,4%
Tunjuelito	12	0,4%
Barrios Unidos	7	0,2%
Otros	89	2,9%
TOTAL, GENERAL	3070	100,0%



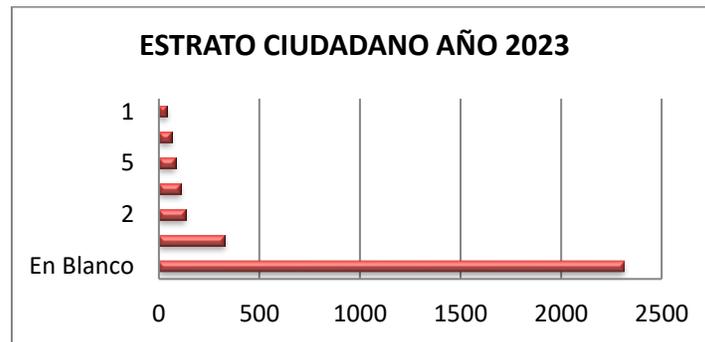
Total, Requerimientos 3070

Análisis:

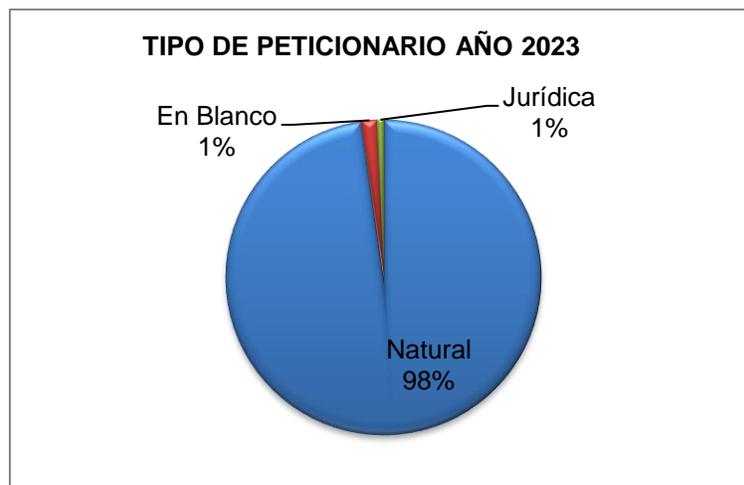
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en casi la totalidad de los requirentes no registran su localidad en un 79.3% de los casos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	2313	75,3%
3	328	10,7%
2	134	4,4%
4	109	3,6%
5	83	2,7%
6	63	2,1%
1	40	1,3%
TOTAL, GENERAL	3070	100,0%



TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	3002	97,8%
En Blanco	49	1,6%
Jurídica	19	0,6%
TOTAL, GENERAL	3070	100,0%



Total, Requerimientos 3070

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

Análisis:

Dentro de la información reportada los peticionarios no registran en su gran mayoría el estrato socio demográfico al que pertenecen, pero si registran en su mayoría a que tipo de peticionario pertenece, esto indica que los usuarios no registran los datos en su totalidad en el sistema Bogotá te Escucha

11. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	3070	100,0%
TOTAL, GENERAL	3070	100,0%



Análisis:

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