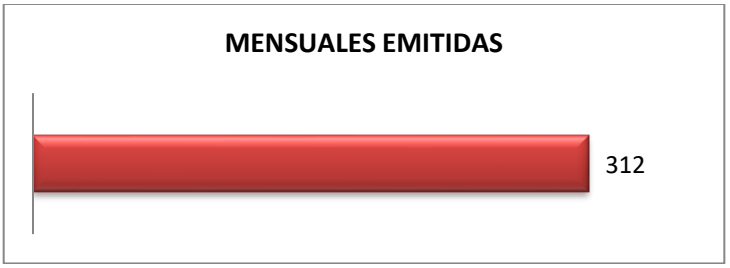
INFORME MES DE ENERO

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	312	100.0%
TOTAL, GENERAL	**312**	**100.0%**

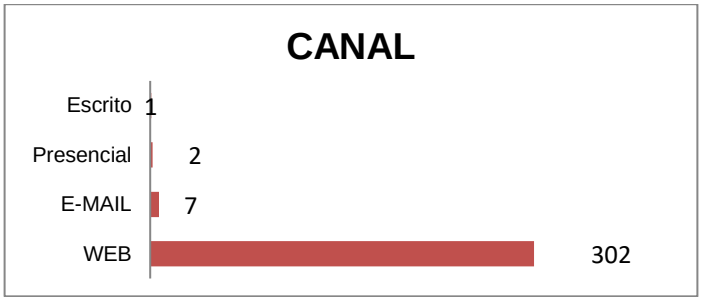


Total, Requerimientos 312

Análisis:
Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 312 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	302	96,8%
E-MAIL	7	2,2%
Presencial	2	0,6%
Escrito	1	0,3%
TOTAL, GENERAL	**312**	**100,0%**

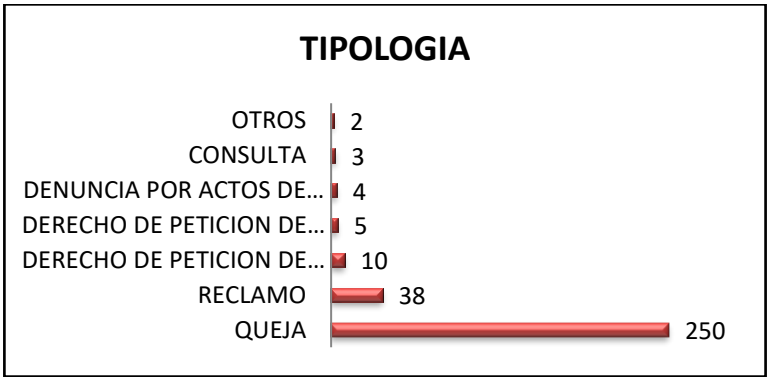


Total, Requerimientos 312

Análisis:
El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 96,8%, seguido de un porcentaje mucho menor por Email con el 2.2% del total de peticiones registradas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	250	80,1%
RECLAMO	38	12,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10	3,2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	1,6%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	1,3%
CONSULTA	3	1,0%
OTROS	2	0,6%
TOTAL	**312**	**100,0%**



Total, Requerimientos 312

Análisis:
La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con 80.1% de participación, siendo esta las más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Reclamo con un 12.2% y Derecho de Petición de Interés Particular con un 3.2%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	115	68,9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	26	15,6%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	24	14,4%
OTROS	2	1,2%
TOTAL	**167**	**100,0%**

Total, Requerimientos 167

Análisis:
Para este período, los subtemas mas reiterados fueron los que se registraron como "Servicio de Parqueadero" con 115 peticiones, seguidos de "Atención y Servicio a la Ciudadanía" con 26 peticiones y por último "Infraestructura e Instalaciones" con 24 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	203	94,9%
SECRETARIA MOVILIDAD	7	3,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,5%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,5%
OTROS	2	0,9%
TOTAL, GENERAL	**214**	**100,0%**

Total, Traslados 214 Requerimientos de 312 Tramitados

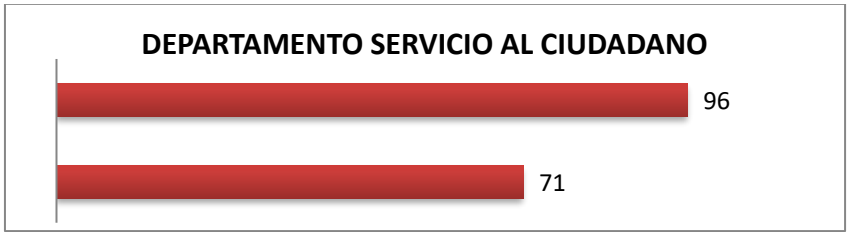
Análisis:
Para este periodo en la entidad se registraron 214 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 203 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 7 para Movilidad, 1 UMV, 1 Subred Sur y 2 a Otros, del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:
Para este periodo en la entidad no se registraron peticiones con referencia a las veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	71	96	167	100,0%
TOTAL GENERAL	**71**	**96**	**167**	**100,0%**

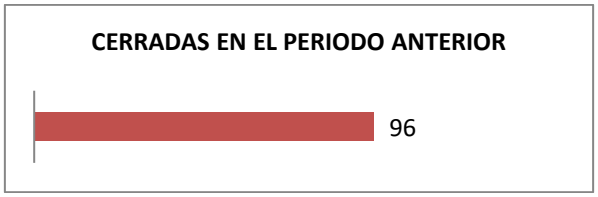


Total, Requerimientos 167

Análisis:
En este período, se cerraron 167 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 96 pertenecían a finales del periodo anterior, 71 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	96	57.6%
TOTAL GENERAL	**167**	**100.0%**



Total, cerradas periodo anterior 96

Análisis:
En este período, se cerraron 167 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 96 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de Días Gestión									
Rótulos de Fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total, general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	16,8	2,0	9,5	9,8	2,0	12,2	11,4	8,0	10,1
Total, General	16,8	2,0	9,5	9,8	2,0	12,2	11,4	8,0	10,1

Análisis:
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizada para contestar las peticiones; 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, de las nuevas unidades de negocio y otras dependencias todas por medio del SDQS de la Terminal, estas 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 ZPP), que genera 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 mas 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 mas 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.; Causado un incremento en la recepción de peticiones, aumentando el trámite de estas, las cuales se han resuelto en tiempos de ley.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

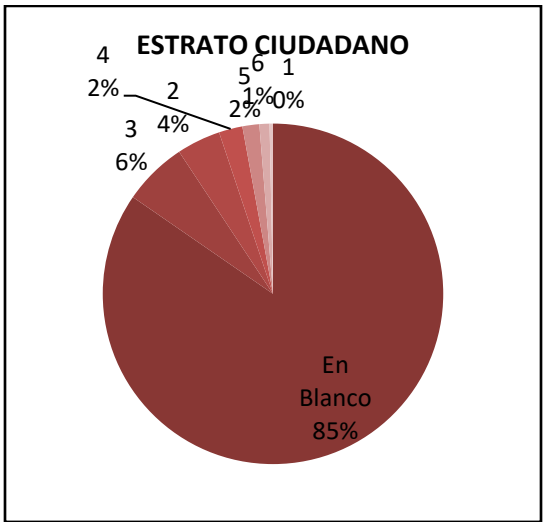
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	274	87,8%
Fontibón	10	3,2%
Suba	6	1,9%
Ciudad Bolívar	4	1,3%
Chapinero	3	1,0%
Usaquén	2	0,6%
Tunjuelito	2	0,6%
Bosa	2	0,6%
Kennedy	2	0,6%
Otros	7	2,2%
Total	**312**	**100,0%**

Total, Requerimientos 312

Análisis:
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que, en la mayoría de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 87.8% de los casos.

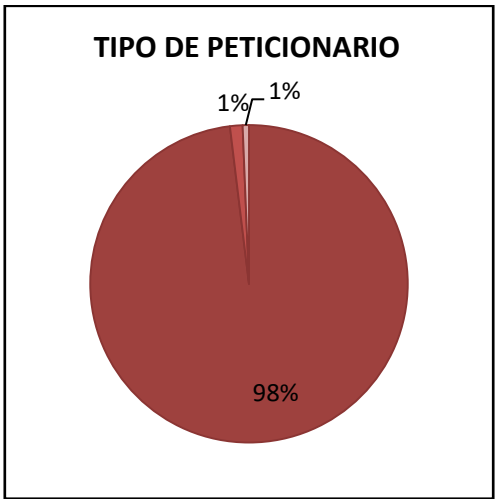
11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	264	84,6%
3	19	6,1%
2	13	4,2%
4	7	2,2%
5	5	1,6%
6	3	1,0%
1	1	0,3%
TOTAL, GENERAL	**312**	**100,0%**



Total, Requerimientos 312

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	306	98,1%
En Blanco	4	1,3%
Jurídica	2	0,6%
TOTAL, GENERAL	**312**	**100,0%**

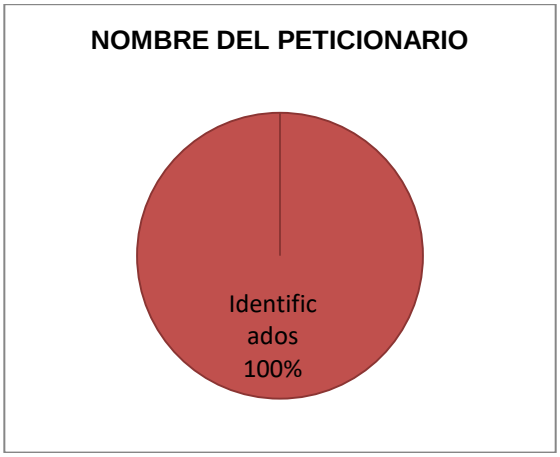


Total, Requerimientos 312

Análisis:
Los peticionarios en este periodo en un 84.6% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 98.1% de estos, los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que los usuarios registraron sus datos personales de manera parcial el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE
13.

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	312	100,0%
TOTAL, GENERAL	**312**	**100,0%**



Total, Requerimientos 312

Análisis:
Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

14. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**.

Para este periodo vienen realizando diaria y semalmente seguimiento a las quejas que llegan al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, garantizando el debido traslado a las diferentes aéreas y las nuevas unidades de negocio, Parqueaderos y ZPP, para garantizar el cierre oportuno de cada una de estas.

También en este periodo, desde la Dirección de Servicio al Ciudadano se le presta el acompañamiento a las dependencias de la Terminal de Transporte S.A. a las cuales se les fueron asignadas aquellas peticiones que requieren un análisis para dar respuesta de fondo dentro de los tiempos de ley, para así garantizar el tramite oportuno de las mismas, ya que como se manifestó en informes anteriores se lleva el proceso de descentralización donde cada dependencia de La Terminal, y las nuevas unidades de negocio Parqueaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), generarán la respuesta de las peticiones que estén radicadas y asignadas por ser de su competencia.

El restante de estas peticiones se cierra en tiempos de Ley ya que son tramitadas directamente por la Dirección de Servicio al Ciudadano; por otra parte se sigue utilizando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en la Terminal Salitre y las Terminales Satélites del Norte y Sur; los cuales se crearon para otorgar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar la petición directamente

con el sistema Orfeo de la Terminal y SDQS de la Alcaldía Mayor para permitir hacer seguimiento en tiempo real a toda la trazabilidad de las peticiones radicadas.

También se está verificando día de por medio mediante correo de la Dirección de Servicio al Ciudadano, que las dependencias internas y las nuevas unidades de negocio, hayan aportado las respectivas respuestas de las quejas reasignadas en su momento, como también aplicar el cierre pertinente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Desde la Terminal de Transporte S.A. agradecemos su colaboración y atención y esperamos que la Dirección de Atención al Ciudadano de la Secretaria General (Bogotá te Escucha Soporte), la Dirección de Recursos Tecnológicos de La Terminal, y con el apoyo de la Veeduría Distrital (Servicio a la Ciudadanía); se siga implementado de manera asertiva estas herramientas para optimizar aun mas nuestros servicios, encaminándolo a que sea más eficiente y oportuno con nuestros usuarios. No sin antes agradecer el acompañamiento que han tenido con la Terminal de Transporte S.A., para cumplir con los compromisos y objetivos pactados.

Por último desde la Subgerencia de Servicios Operacionales e Infraestructura y la Dirección de Servicio al Ciudadano, se sigue divulgando el compromiso y disposición en continuar mejorando la atención hacia toda nuestra ciudadanía.