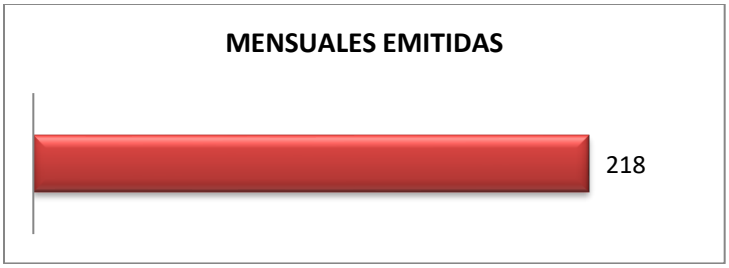
# INFORME MES DE FEBRERO

## 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

| MENSUALES EMITIDAS | TOTAL | % |
|---|---|---|
| SDQS | 218 | 100.0% |
| **TOTAL, GENERAL** | **218** | **100.0%** |

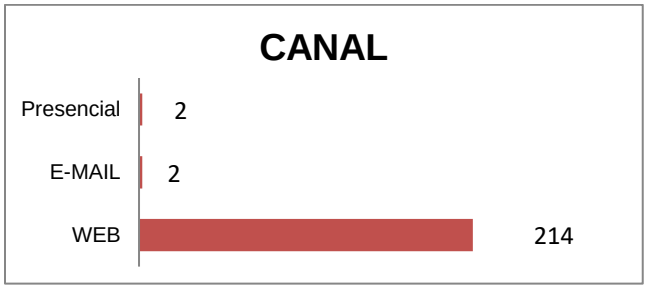



Total, Requerimientos 218

**Análisis:**
Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 218 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

| CANAL | TOTAL | % |
|---|---|---|
| WEB | 214 | 98,2% |
| E-MAIL | 2 | 0,9% |
| Presencial | 2 | 0,9% |
| **TOTAL GENERAL** | **218** | **100,0%** |

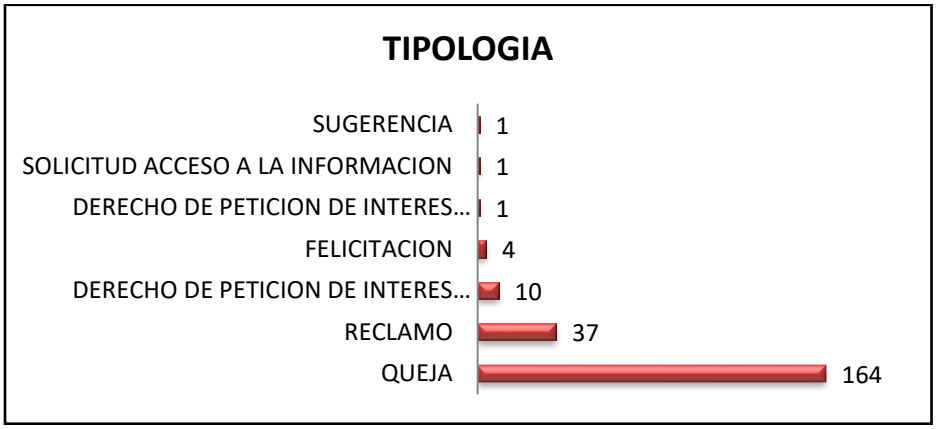



Total, Requerimientos 218

**Análisis:**
El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 98,2%, seguido de un porcentaje mucho menor por Email con el 0.9% del total de peticiones registradas.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

| TIPO | TOTAL | % |
|---|---|---|
| QUEJA | 164 | 75,2% |
| RECLAMO | 37 | 17,0% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 10 | 4,6% |
| FELICITACION | 4 | 1,8% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 1 | 0,5% |
| SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION | 1 | 0,5% |
| SUGERENCIA | 1 | 0,5% |
| **TOTAL** | **218** | **100,0%** |




Total, Requerimientos 218

**Análisis:**
La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con 75.2% de participación, siendo esta las más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Reclamo con un 17.0% y Derecho de Petición de Interés Particular con un 4.6%.

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

| SUBTEMAS MAS REITERADOS | TOTAL | % |
|---|---|---|
| SERVICIO DE PARQUEADERO | 79 | 61,7% |
| INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES | 38 | 29,7% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 10 | 7,8% |
| SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TERMINALES SATELITE | 1 | 0,8% |
| **TOTAL** | **128** | **100,0%** |

Total, Requerimientos 128

**Análisis:**
Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como "Servicio de Parqueadero" con 79 peticiones, seguidos de "Infraestructura e Instalaciones" con 38 peticiones y por último "Atención y Servicio a la Ciudadanía" con 10 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

| NO COMPETENCIA | TOTAL | % |
|---|---|---|
| ENTIDAD NACIONAL | 105 | 92,1% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 6 | 5,3% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 0,9% |
| IDRD | 1 | 0,9% |
| IDU | 1 | 0,9% |
| **TOTAL, GENERAL** | **114** | **100,0%** |

Total, Traslados 114 Requerimientos de 218 Tramitados

**Análisis:**
Para este periodo en la entidad se registraron 114 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales 105 para Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 6 para Movilidad, 1 DADEP, 1 IDRD Y 1 al IDU, 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 | 57 | 71 | 128 | 100,0% |
| **TOTAL, GENERAL** | **57** | **71** | **128** | **100,0%** |

Total, Requerimientos 128

**Análisis:**
En este período, se cerraron 128 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 71 pertenecían a finales del periodo anterior, 57 del periodo actual.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

| CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR | TOTAL | % |
|---|---|---|
| DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO | 71 | 55,5% |
| **TOTAL, GENERAL** | **128** | **100,0%** |

Total, cerradas periodo anterior 71

**Análisis:**
En este período, se cerraron 128 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 71 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 |

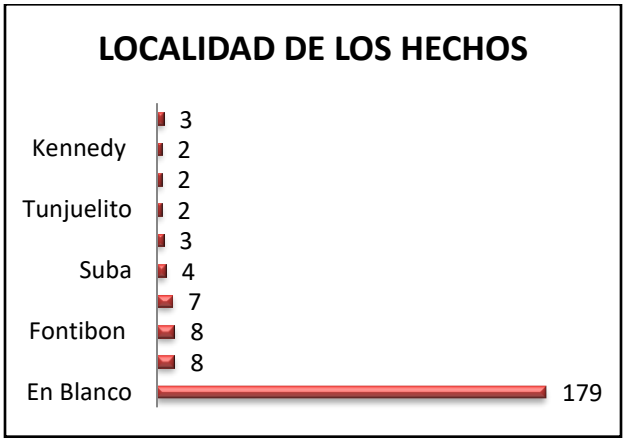
**Análisis:**
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizada para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en tiempos de Ley, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, 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 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.; 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 | 179 | 82,1% |
| Chapinero | 8 | 3,7% |
| Fontibón | 8 | 3,7% |
| Usaquén | 7 | 3,2% |
| Suba | 4 | 1,8% |
| Teusaquillo | 3 | 1,4% |
| Tunjuelito | 2 | 0,9% |
| Bosa | 2 | 0,9% |
| Kennedy | 2 | 0,9% |
| Otros | 3 | 1,4% |
| **Total** | **218** | **100,0%** |

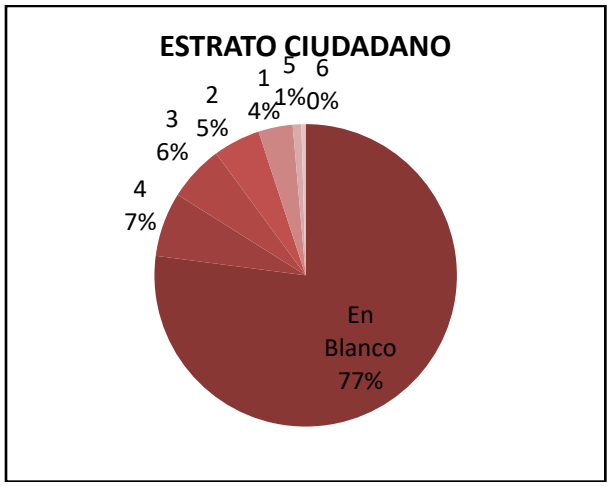



Total, Requerimientos 218

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 82,1% de los casos.

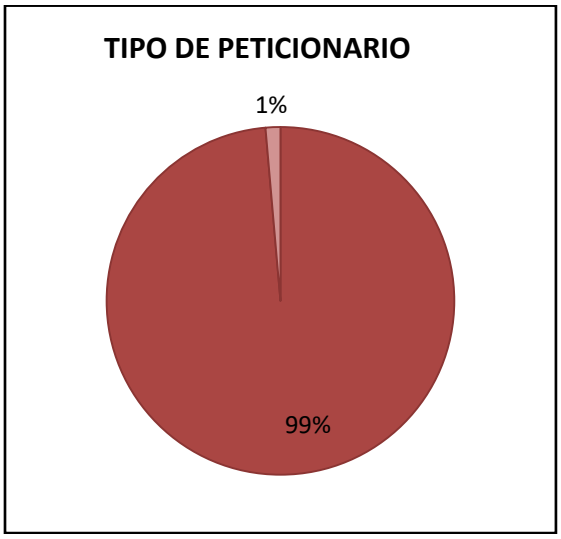
## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

| ESTRATO CIUDADANO | # | % |
|---|---|---|
| En Blanco | 168 | 77,1% |
| 4 | 15 | 6,9% |
| 3 | 13 | 6,0% |
| 2 | 11 | 5,0% |
| 1 | 8 | 3,7% |
| 5 | 2 | 0,9% |
| 6 | 1 | 0,5% |
| **TOTAL, GENERAL** | **218** | **100,0%** |




Total, Requerimientos 218

| TIPO DEL PETICIONARIO | CANT. | % |
|---|---|---|
| Natural | 215 | 98,6% |
| En Blanco | 3 | 1,4% |
| **TOTAL, GENERAL** | **218** | **100,0%** |

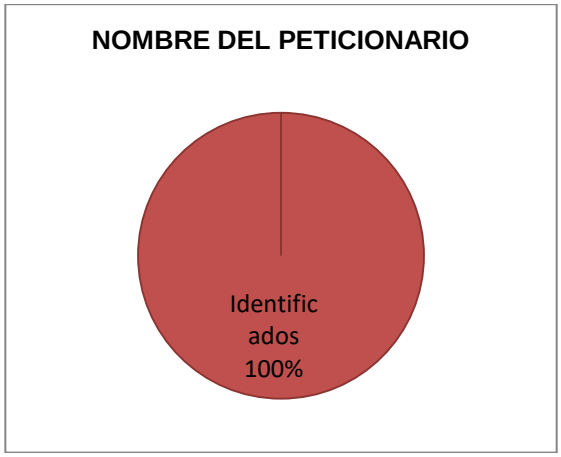



Total, Requerimientos 218

**Análisis:**
Los peticionarios en este periodo en un 77,1% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 98.6% 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

| NOMBRE PETICIONARIO | CANT. | % |
|---|---|---|
| Identificados | 218 | 100,0% |
| **TOTAL, GENERAL** | **218** | **100,0%** |




Total, Requerimientos 218

**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.

13. **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**.

Para este periodo vienen realizando diaria y semanalmente 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.