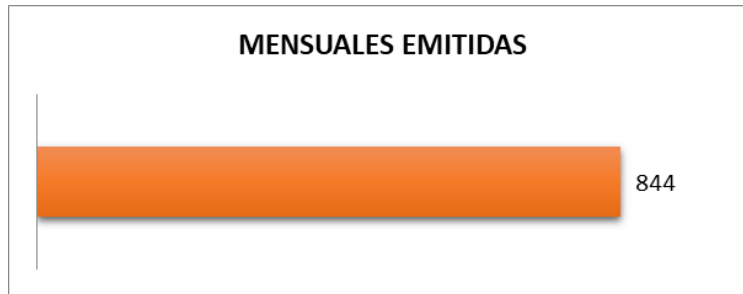


INFORME MES DE ABRIL

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	844	100,0%
TOTAL GENERAL	844	100,0%



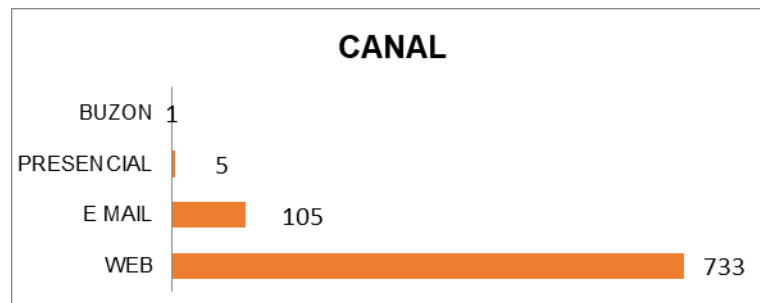
Total, Requerimientos 844

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 844 peticiones, todas estas, fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	733	86,8%
E MAIL	105	12,4%
PRESENCIAL	5	0,6%
BUZON	1	0,1%
TOTAL GENERAL	844	100,0%



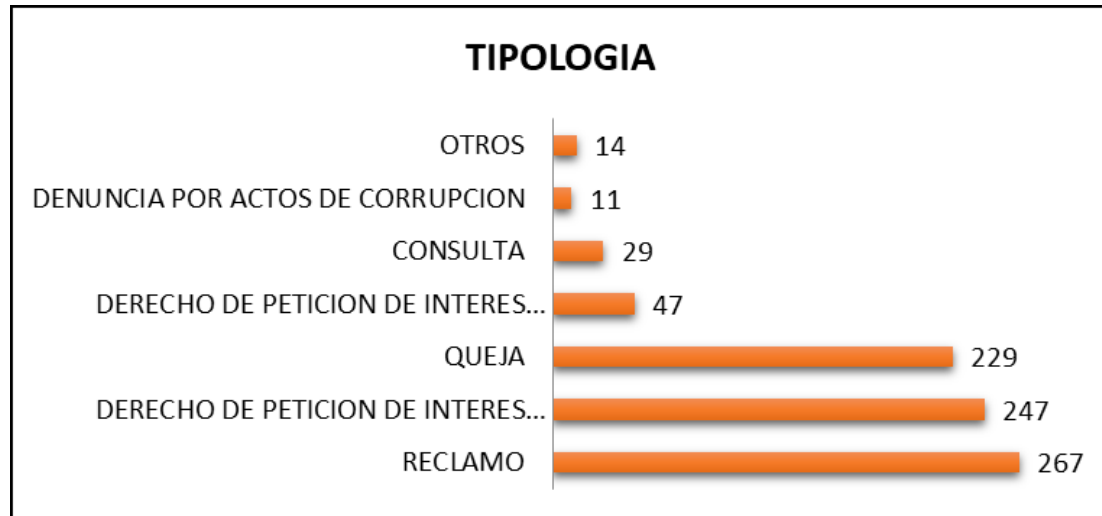
Total, Requerimientos 844

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado en su gran mayoría fue el Web con el 86.8%, seguido de un porcentaje mucho menor por el E-mail con el 12.4% y Presencial con 0.6%, del total de peticiones registradas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	267	31,6%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	247	29,3%
QUEJA	229	27,1%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	47	5,6%
CONSULTA	29	3,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	11	1,3%
OTROS	14	1,7%
TOTAL	844	100,0%



Total, Requerimientos 844

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es el Reclamo con 31.6% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Derecho de Petición de Interés General con un 29.3% y la Queja con un 27.1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	754	88,4%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	55	6,4%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	40	4,7%
OTROS	4	0,5%
TOTAL	853	100,0%

SUBTEMAS MAS REITERADOS



Total, Registrados 853

Análisis:

Para este período, los subtemas más reiterados fueron los que se registraron como “Servicio de Parqueadero” con 754 peticiones, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 55 peticiones y por último “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 40 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	79	50,6%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	70	44,9%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	2	1,3%
SUB RED NORTE	2	1,3%
OTROS	3	1,9%
TOTAL GENERAL	156	100,0%



Total, Traslados 156 Requerimientos de 844 Tramitados

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registraron 156 peticiones para traslado a otras entidades por competencia de las cuales fueron 79 a Entidades Nacionales (empresas transportadoras en su gran mayoría), 70 a la Secretaría de Movilidad y 2 para el IDU, siendo estas las más reiteradas del total de las peticiones que fueron registradas y tramitadas por la entidad.

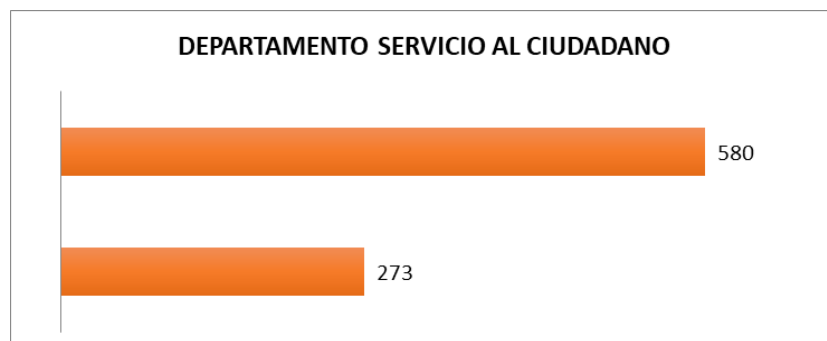
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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	273	580	853	100,0%
TOTAL GENERAL	273	580	853	100,0%



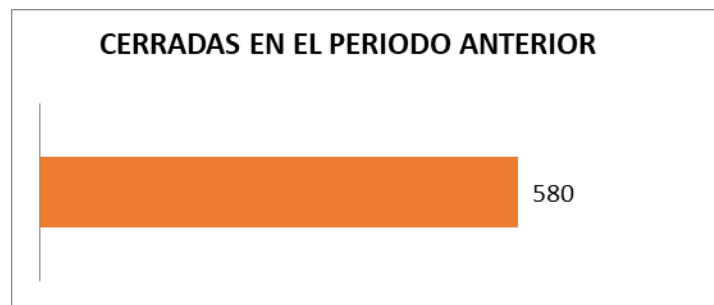
Total, 853 Requerimientos Tramitados

Análisis:

En este período, se tramitaron 853 peticiones de los cuales 580 pertenecían a finales del periodo anterior y 273 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	580	68,0%
TOTAL CERRADAS EN PERIODO	853	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 580

Análisis:

En este período, se cerraron 853 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 580 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de Dias Gestión											
Rótulos de Fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	13,7	14,6	14,5	13,5	15,0	13,5	13,9	8,2	8,0	14,0	13,9
Total General	13,7	14,6	14,5	13,5	15,0	13,5	13,9	8,2	8,0	14,0	13,9

Análisis:

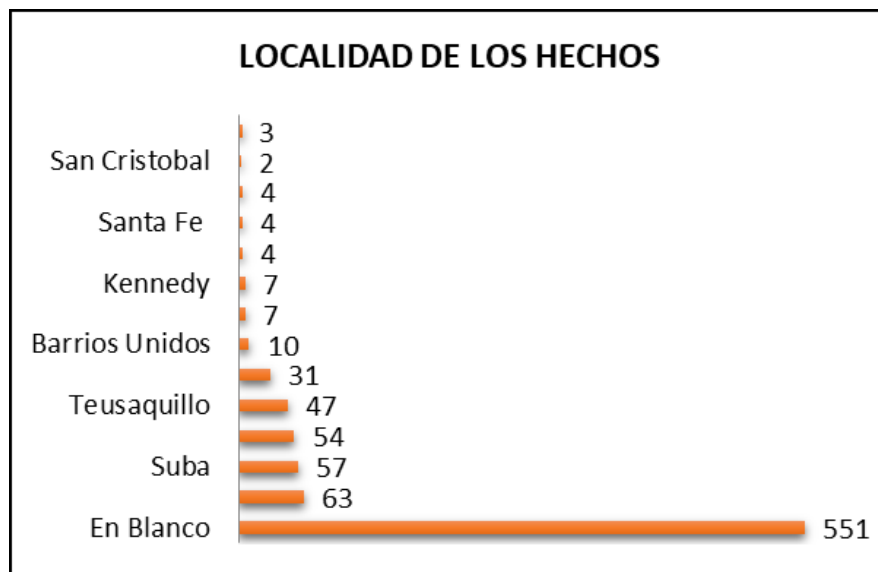
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; para este periodo se puede concluir que las tipologías en promedio utilizadas para contestar las peticiones demuestran que fueron cerradas y tramitadas en los tiempos requeridos, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, de las distintas unidades de negocio como también las otras dependencias todas por medio del SDQS de la Terminal S.A., a estas se les dio respuesta de acuerdo con los requerimientos de ley.

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 en el programa “Bogotá te Escucha” dentro de los tiempos requeridos por ley, también como se ha venido manifestando anteriormente se sigue con el proceso de descentralización y acompañamiento a cada dependencia y las nuevas unidades de negocio, como son: Parqueaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), quienes han generado respuestas de los radicados asignados a su cargo.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los parqueaderos y las zonas de parqueo pago (ZPP), que son administradas por La Terminal de Transporte S.A, se vienen recibiendo más peticiones ya que con la implementación y puesta en marcha de las zonas para parqueo en los diferentes puntos de la ciudad, Estas vienen siendo un indicador que se reciben más inconformidades por parte de los usuarios, por este tipo de modalidad de parqueadero como nuevas unidades de negocio de la Terminal, causado un incremento sustancial en la recepción de peticiones e inconformidades, aumentando el trámite de estas por parte de la Terminal, las cuales son trasladadas a los diferentes líderes de estas unidades de negocio para el trámite oportuno, que gracias al apoyo y seguimiento de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se logran resolver en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	551	65,3%
Chapinero	63	7,5%
Suba	57	6,8%
Usaquen	54	6,4%
Teusaquillo	47	5,6%
Engativa	31	3,7%
Barrios Unidos	10	1,2%
Fontibon	7	0,8%
Kennedy	7	0,8%
Puente Aranda	4	0,5%
Santa Fe	4	0,5%
Rafael Uribe Uribe	4	0,5%
San Cristobal	2	0,2%
Otros	3	0,4%
Total	844	100,0%

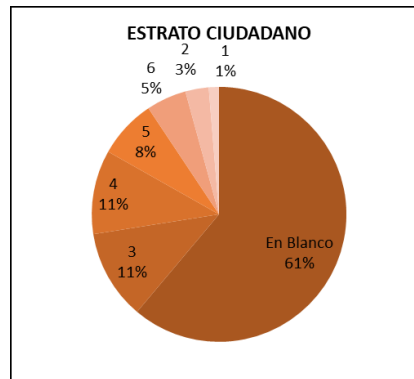


Total, cerradas periodo anterior 844

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que más de la mitad de estas, no registran en su totalidad la información de la localidad en un 65.3% del total de los casos registrados y tramitados.

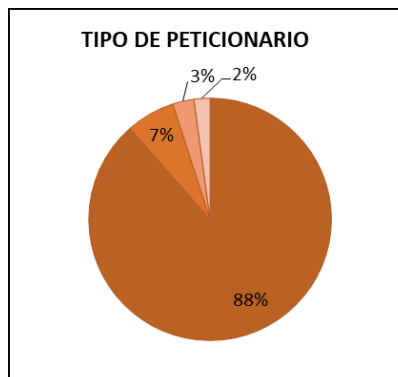
11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	516	61,1%
3	96	11,4%
4	90	10,7%
5	63	7,5%
6	43	5,1%
2	25	3,0%
1	11	1,3%
TOTAL GENERAL	844	100,0%



Total, Requerimientos 844

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	747	88,5%
Juridica	55	6,5%
Establecimiento Comercial	24	2,8%
En Blanco	18	2,1%
TOTAL GENERAL	844	100,0%



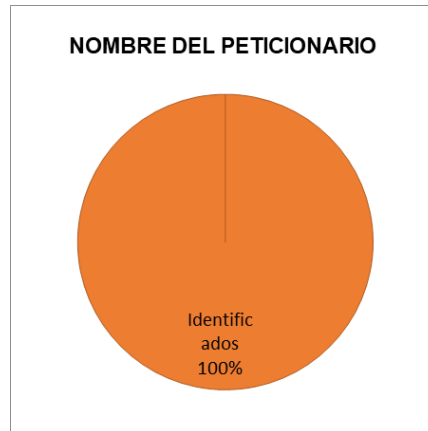
Total, Requerimientos 844

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 61.1% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 88.5% de estos, los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que los usuarios registraron sus datos personales de manera parcial en Bogotá te Escucha.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	844	100,0%
TOTAL GENERAL	844	100,0%



Total, Requerimientos 844

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100% corresponde a ciudadanos identificados los cuales fueron registrados en Bogotá Te Escucha.

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, Zonas de Parqueo Pago y Parquaderos, esto se hace para garantizar el cierre oportuno de cada una de estas.

También en este periodo, desde la Dirección de Servicio al Ciudadano se sigue prestando 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 trámite oportuno de las mismas, condicionalmente se sigue con el proceso de descentralización donde cada dependencia de la Terminal, y las nuevas unidades de negocio Parquaderos y Zonas de Parqueo Pago (ZPP), generarán la respuesta oportuna de las peticiones que estén radicadas y asignadas por 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 y ubicaron estratégicamente 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, y así 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 Secretaría General (Bogotá te Escucha Soporte), la Dirección de Recursos Tecnológicos de La Terminal de Transporte S.A., y con el apoyo de la Veeduría Distrital (Servicio a la Ciudadanía); para seguir implementado de manera asertiva estas herramientas para optimizar aún más nuestros servicios, encaminándolo a que sean más eficientes y oportunos 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 día a día, en la atención hacia toda la ciudadanía.