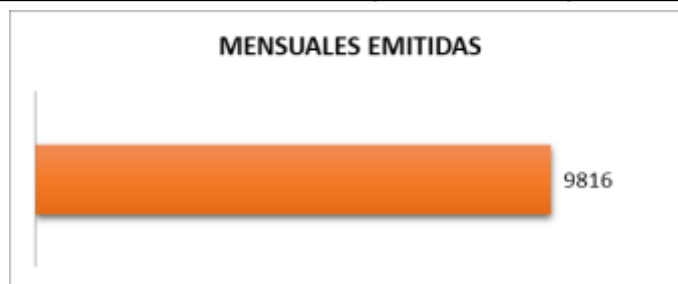


INFORME AÑO 2025

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR ENTIDAD DURANTE EL PERIODO

ANUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	9816	100,0%
TOTAL GENERAL	9816	100,0%



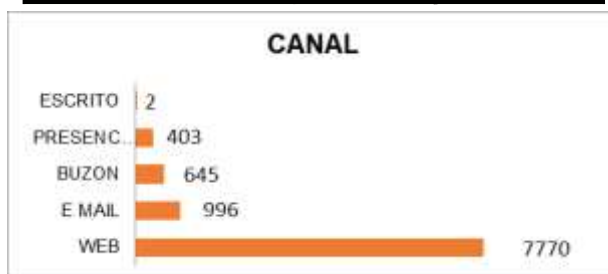
Total, Requerimientos 9816

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 9816 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	7770	79,2%
E MAIL	996	10,1%
BUZON	645	6,6%
PRESENCIAL	403	4,1%
ESCRITO	2	0,0%
TOTAL GENERAL	9816	100,0%



Total, Requerimientos 9816

Análisis:

El "Canal Web", representa el 79.2% del total de peticiones registradas; seguido de E-mail con un porcentaje menor 10.1% siendo estos los medios más utilizados para interponer las peticiones ciudadanas.

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

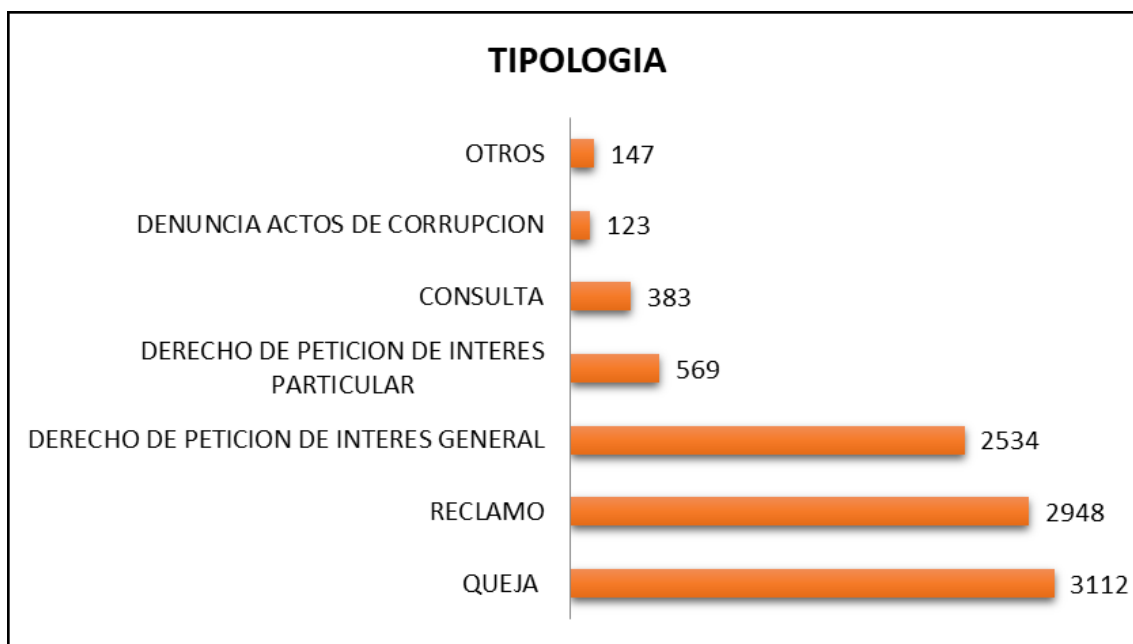
PBX: 57(1)423 3600/30

Info: Línea 195 - Cod. Postal: 110931

www.terminaldetransporte.gov.co

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO DE PETICION	TOTAL	%
QUEJA	3112	31,7%
RECLAMO	2948	30,0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2534	25,8%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	569	5,8%
CONSULTA	383	3,9%
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	123	1,3%
OTROS	147	1,5%
TOTAL	9816	100,0%



Total, Requerimientos 9816

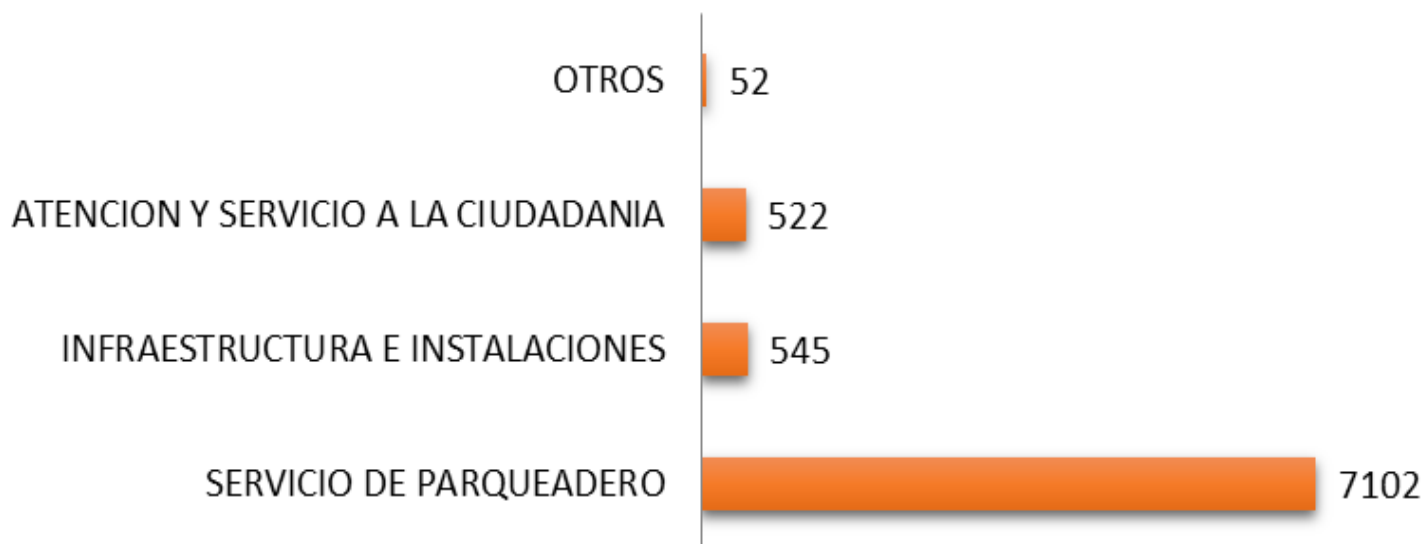
Análisis:

Del total de requerimientos, la Queja con un 31.7% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Reclamo con un 30.0% y el Derecho de Petición de Interés General con un 25.8% siendo estas las principales tipologías más utilizadas para interponer peticiones.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO DE PARQUEADERO	7102	86,4%
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	545	6,6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	522	6,3%
OTROS	52	0,6%
TOTAL	8221	100,0%

SUBTEMAS MAS REITERADOS



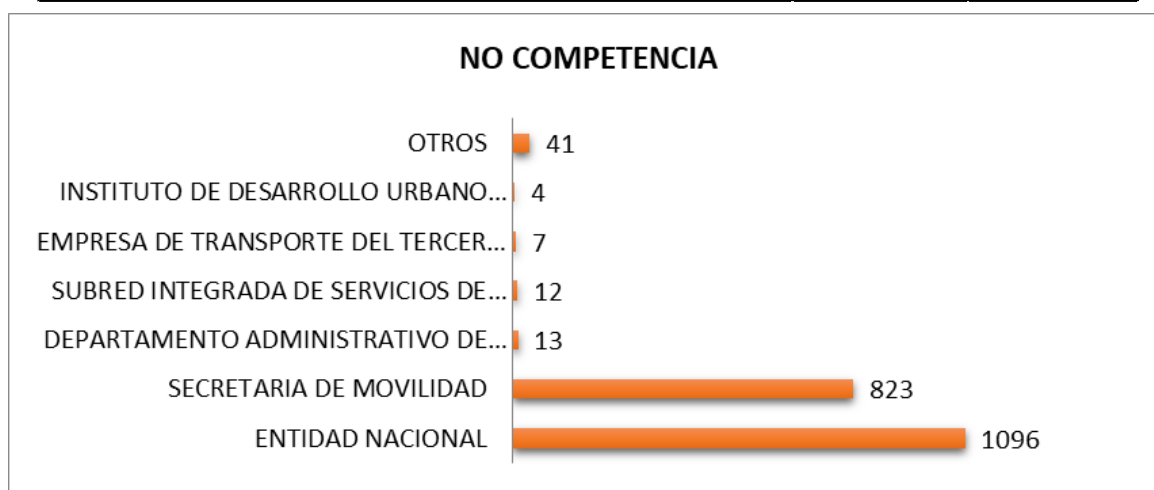
Total, Requerimientos 8221

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Parquadero” con 7102 peticiones fueron las más reiteradas, seguidos de “Infraestructura e Instalaciones” con 545 peticiones y de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 522 peticiones, siendo estas las más reiteradas y tramitadas durante el año.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASL. NO COMPETENCIA	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	1096	54,9%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	823	41,2%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	13	0,7%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	12	0,6%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	7	0,4%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO IDU	4	0,2%
OTROS	41	2,1%
TOTAL GENERAL	1996	100,0%



Total, Requerimientos 1996 para del total anual de 9816

Análisis:

Para este período, se trasladaron 1996 peticiones por no competencia, de las cuales 1096 se trasladan a Entidades Nacionales (en su mayoría empresas de transporte terrestre de pasajeros), a secretaria de Movilidad 823 y al Dadep 13, siendo estas las más reiteradas; el restante de las peticiones tramitadas se resolvió directamente por la Terminal de Transporte S.A.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

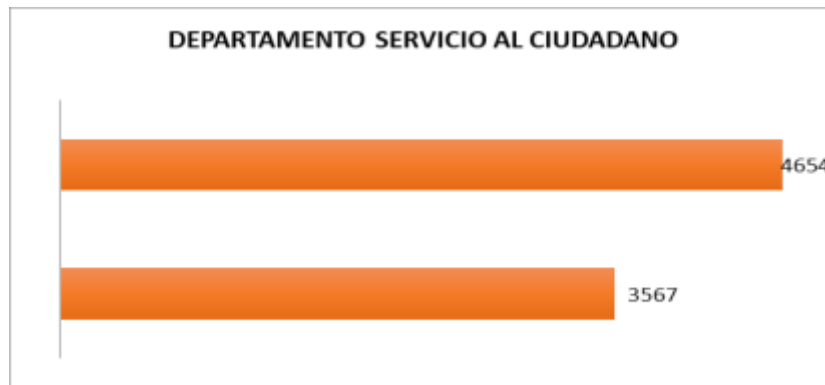
Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registró ninguna petición con referencia a la veeduría ciudadanas.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	3567	4654	8221	100,0%
TOTAL GENERAL	3567	4654	8221	100,0%



Total, Requerimientos 8221

Análisis:

Para este período, se cerraron 8221 requerimientos de los cuales 4654 fueron por respuesta durante el periodo y 3567 pertenecientes a finales de los periodos anteriores todas resueltas por medio del SDQS.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de Dias Gestión año 2025											
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	12,3	12,0	12,4	12,2	10,4	11,5	12,2	7,5	7,7	10,9	12,1
Total General	12,3	12,0	12,4	12,2	10,4	11,5	12,2	7,5	7,7	10,9	12,1

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; las tipologías utilizadas para contestar las peticiones; para este periodo se puede concluir, que estas fueron cerradas y tramitadas en los tiempos requeridos en promedio, como también aquellas que se les asignaron a los diferentes usuarios, de las distintas unidades de negocio como 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.

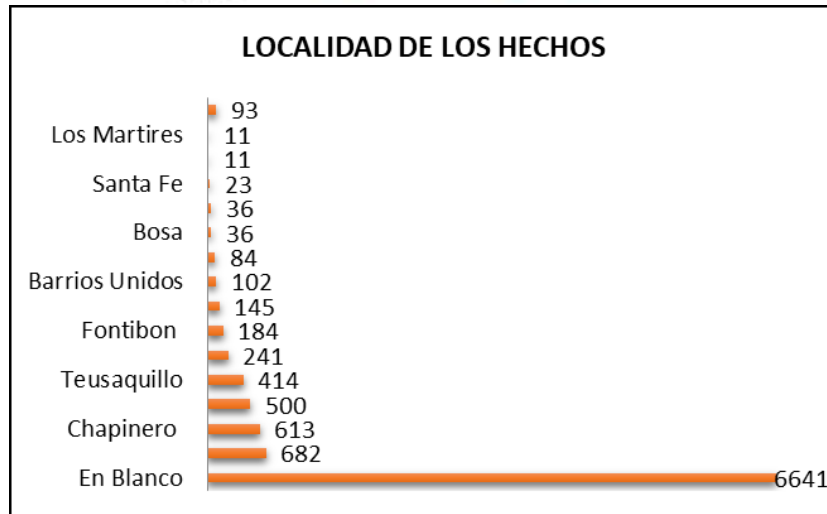
Igualmente, para este periodo la Dirección de Servicio al Ciudadano sigue dando el acompañamiento a todas las dependencias para controlar y así lograr generar respuesta en el programa “Bogotá te Escucha” dentro de los tiempos requeridos por ley, también como se ha manifestando anteriormente se sigue con el proceso de descentralización y acompañamiento a cada dependencia y las nuevas unidades de negocio, como son: los Parquaderos y Zonas de Parqueo Pago, los cuales han generado respuestas de sus radicados asignados.

Por otra parte, con las nuevas unidades de negocio; los parquaderos 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 parquadero 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

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	6641	67,7%
Usaquen	682	6,9%
Chapinero	613	6,2%
Suba	500	5,1%
Teusaquillo	414	4,2%
Engativa	241	2,5%
Fontibon	184	1,9%
Kennedy	145	1,5%
Barrios Unidos	102	1,0%
Puente Aranda	84	0,9%
Bosa	36	0,4%
Rafael Uribe	36	0,4%
Santa Fe	23	0,2%
Ciudad Bolivar	11	0,1%
Los Martires	11	0,1%
Otros	93	0,9%
Total	9816	100,0%

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



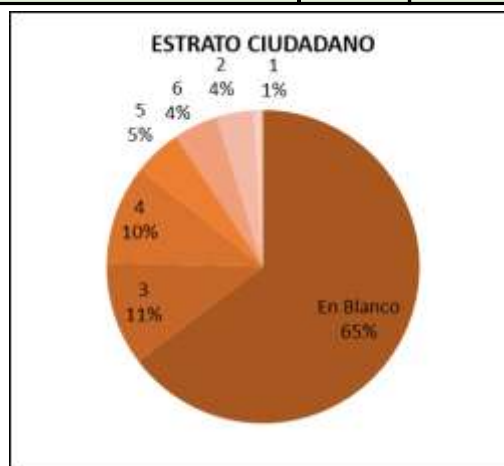
Total, Requerimientos 9816

Análisis:

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 67.7% del total de los casos registrados y tramitados.

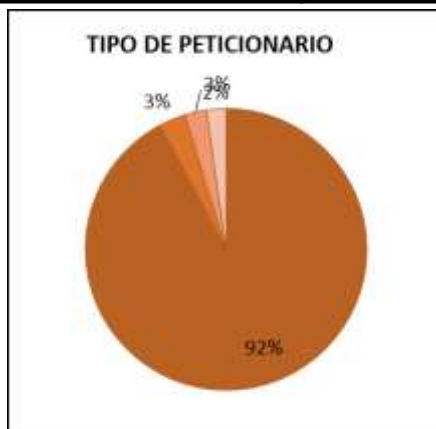
10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	6352	64,7%
3	1049	10,7%
4	1008	10,3%
5	485	4,9%
6	450	4,6%
2	380	3,9%
1	92	0,9%
TOTAL GENERAL	9816	100,0%



Total, Requerimientos 9816

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	9051	92,2%
Juridica	301	3,1%
En Blanco	244	2,5%
Establecimiento Comercial	220	2,2%
TOTAL GENERAL	9816	100,0%



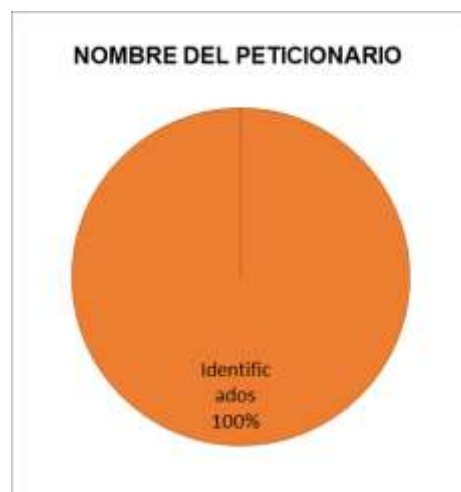
Total, Requerimientos 9816

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 64.7% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 92.2% 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.

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	9816	100,0%
TOTAL GENERAL	9816	100,0%



Total, Requerimientos 9816

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.

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