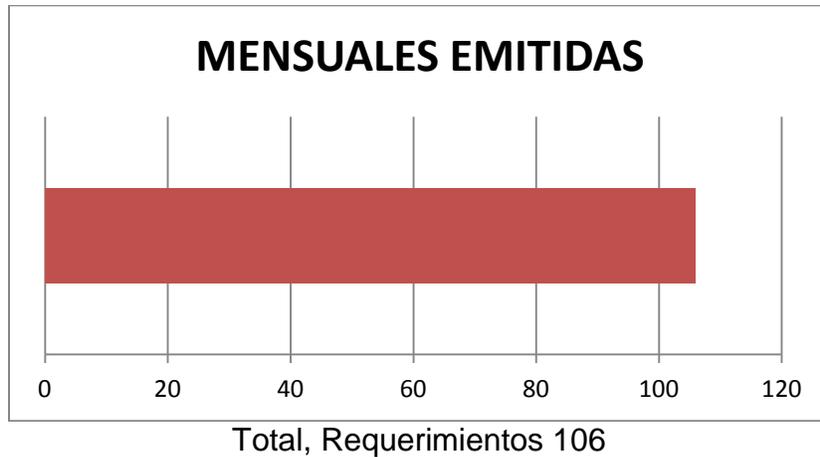


INFORME MES DE ENERO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	106	100.00%
TOTAL GENERAL	106	100.00%

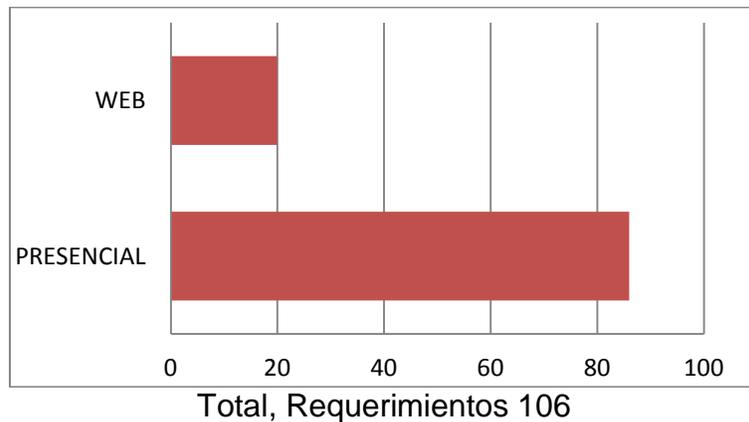


Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 106 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
PRESENCIAL	86	81.13%
WEB	20	18.87%
TOTAL GENERAL	106	100.00%

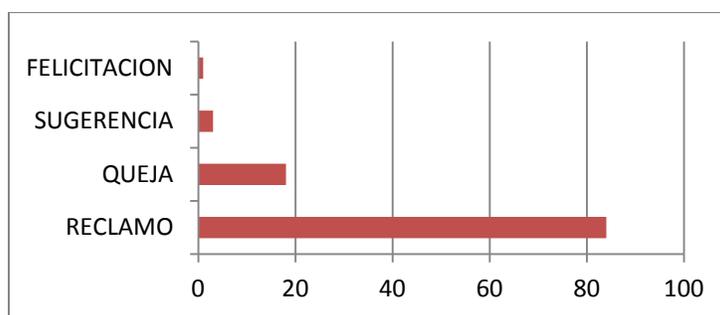


Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado es el Presencial con el 81.13% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado seguido del canal Web con 18.87%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	84	79.25%
QUEJA	18	16.98%
SUGERENCIA	3	2.83%
FELICITACION	1	0.94%
TOTAL GENERAL	106	100.00%



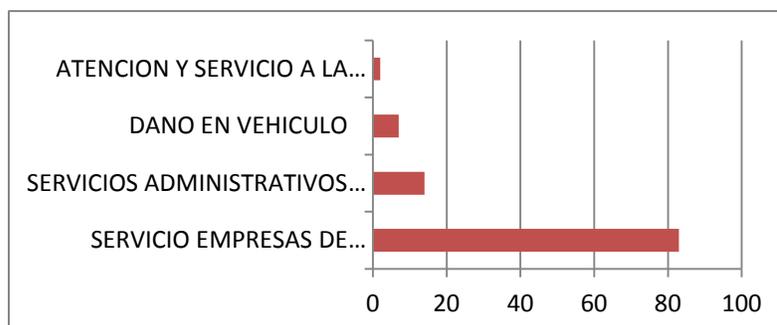
Total, Requerimientos 106

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitado es la Reclamo con un 79.25% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Queja con un 16.98% y la Sugerencia con un 2.83%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	83	78.30%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	14	13.21%
DANO EN VEHICULO	7	6.60%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	1.89%
TOTAL GENERAL	106	100.00%



Total, Requerimientos 106

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 83 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 14 peticiones, y de “Daño de Vehículo” con un total de 7 peticiones; siendo estas tres las mas reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Análisis:

Para este período, no hubo traslados por no competencia, del total de las 106 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

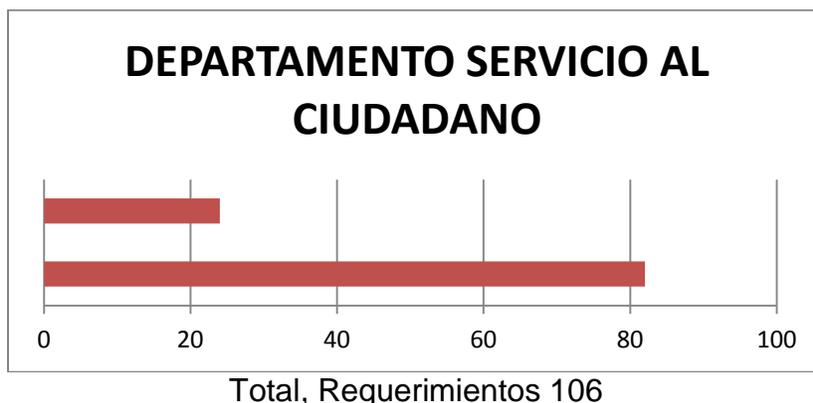
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registra peticiones (0) referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	82	24	106	100.0%
TOTAL GENERAL	82	24	106	100.0%

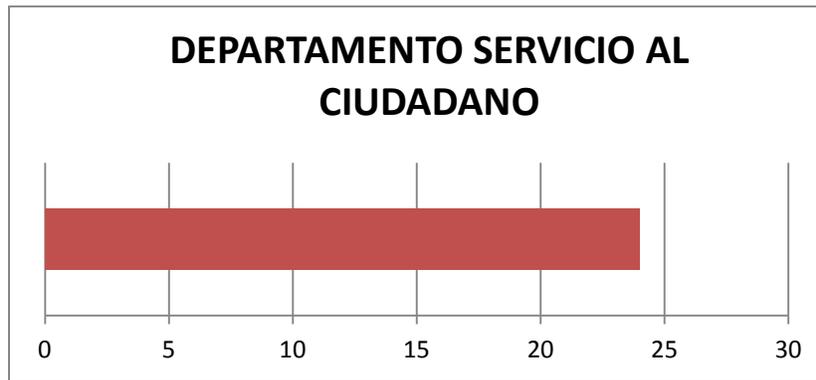


Análisis:

En este período, se cerraron 106 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 24 pertenecían a finales del periodo anterior, 82 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	24	22.6%
TOTAL GENERAL	106	100.0%



Total, cerradas periodo anterior 24

Análisis:

En este período, se cerraron 106 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 24 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

Promedio de DG					
Rótulos de Fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	25	23	16	6	17
Total General	25	23	16	6	17

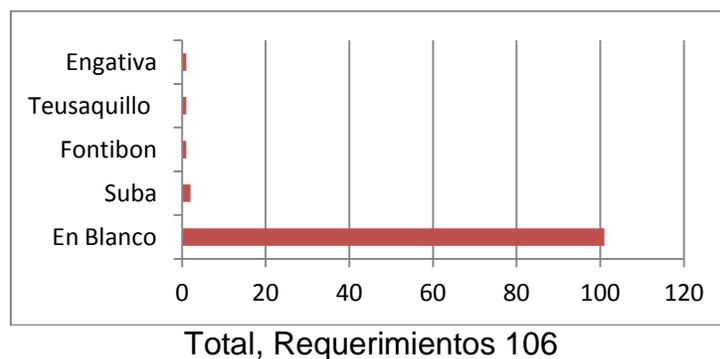
Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas en su mayoría con extemporaneidad presentada principalmente por los inconvenientes de funcionamiento de la plataforma Bogotá te Escucha, también algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que

implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría son las que presentan retraso en la respuesta; se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarse los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	101	95.28%
Suba	2	1.89%
Fontibón	1	0.94%
Teusaquillo	1	0.94%
Engativa	1	0.94%
TOTAL GENERAL	106	100.00%



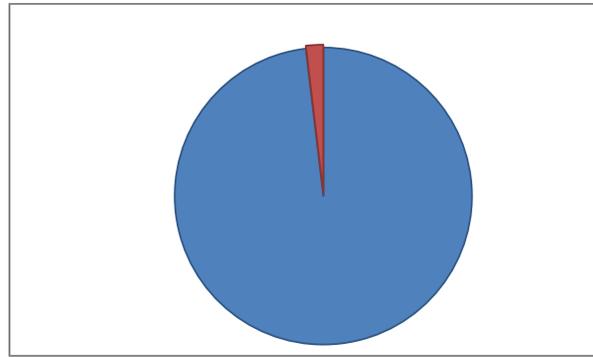
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 95.28% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	98	92.45%
4	3	2.83%
3	2	1.89%
2	2	1.89%
1	1	0.94%
TOTAL GENERAL	106	100.00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	104	98.11%
En Blanco	2	1.89%
TOTAL GENERAL	106	100.00%



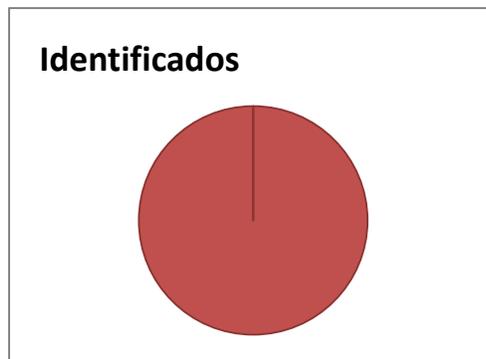
Total, Requerimientos 106

Análisis:

Los peticionarios en un 92.45% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 98.11% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	106	100.00%
TOTAL GENERAL	106	100.00%



Total, Requerimientos 106

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100.00% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anterior se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” la cual reemplaza al “Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” (SDQS); esta por este periodo presento inconvenientes de conectividad los cuales perjudicaron los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

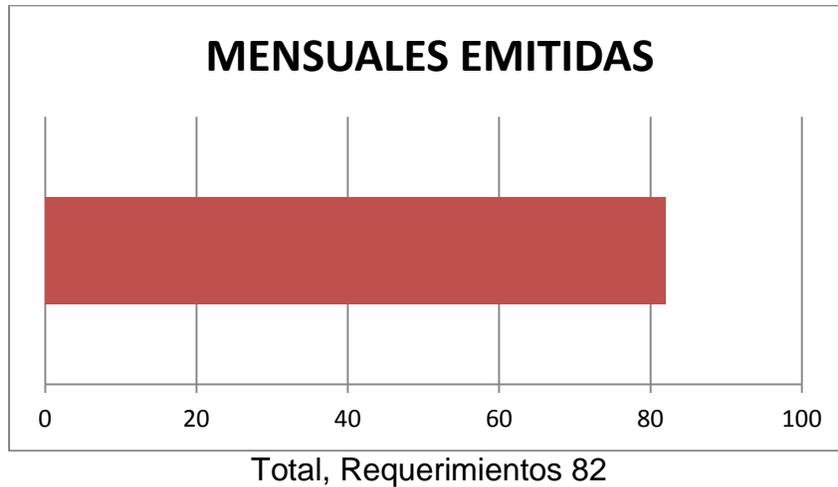
Por otra parte la Terminal de Transporte S.A. sigue actualizando los programas para poder implementar los kioscos interactivos, los cuales ya están funcionando en un 45%, pero por problemas de conectividad no hubo conexión en este periodo presentando mas dificultades que en los meses anteriores. Lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el mas eficiente.

INFORME MES DE FEBRERO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	82	100.00%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 82 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
PRESENCIAL	76	92.68%
WEB	6	7.32%
TOTAL GENERAL	82	100.00%

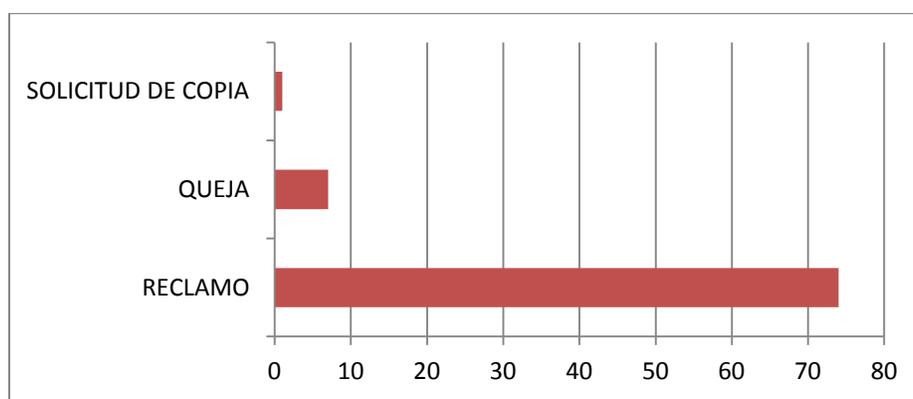


Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado es el Presencial con el 92.68% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado seguido del canal Web con 7.32%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	74	90.24%
QUEJA	7	8.54%
SOLICITUD DE COPIA	1	1.22%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



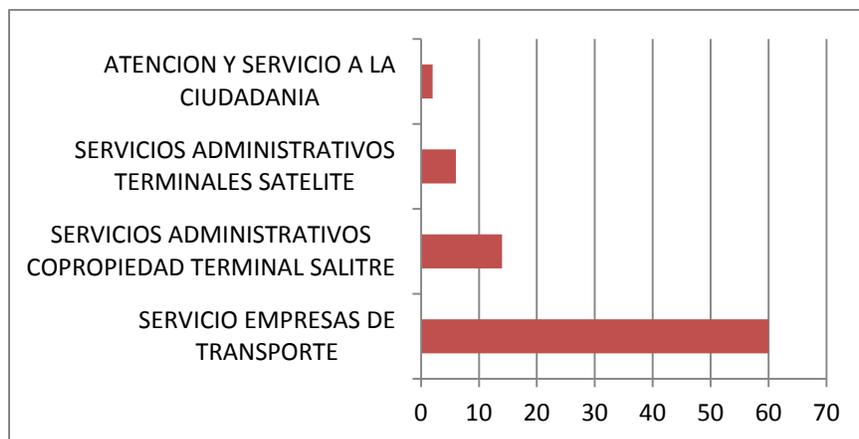
Total, Requerimientos 82

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitada es la Reclamo con un 90.24% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Queja con un 8.54% y la Solicitud de Copia con un 1.22%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	60	73.17%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	14	17.07%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TERMINALES SATELITE	6	7.32%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	2.44%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



Total, Requerimientos 82

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 60 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 14 peticiones, y de “Servicios Administrativos Terminales Satélite” con un total de 6 peticiones; siendo estas tres las mas reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Análisis:

Para este período, no hubo traslados por no competencia, del total de las 106 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

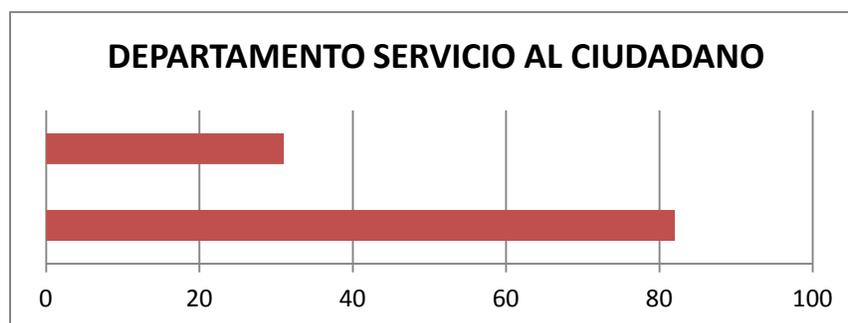
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registra peticiones (0) referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	82	31	113	100.0%
TOTAL GENERAL	82	31	113	100.0%



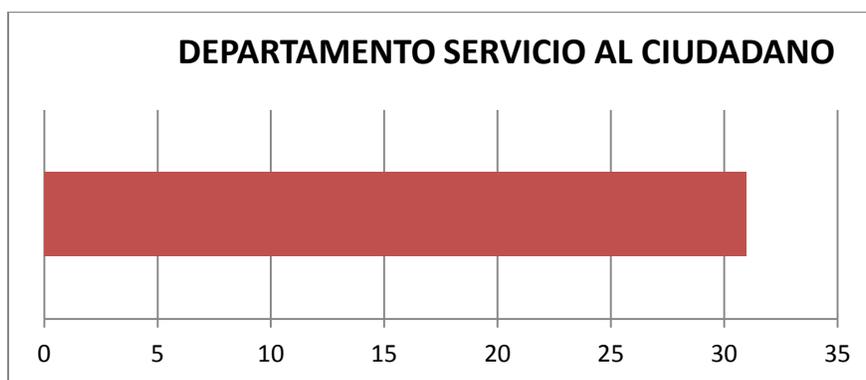
Total, Requerimientos 82

Análisis:

En este período, se cerraron 106 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 31 pertenecían a finales del periodo anterior, 82 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	31	22.6%
TOTAL GENERAL	82	100.0%



Total, cerradas periodo anterior 31

Análisis:

En este período, se cerraron 82 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 31 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

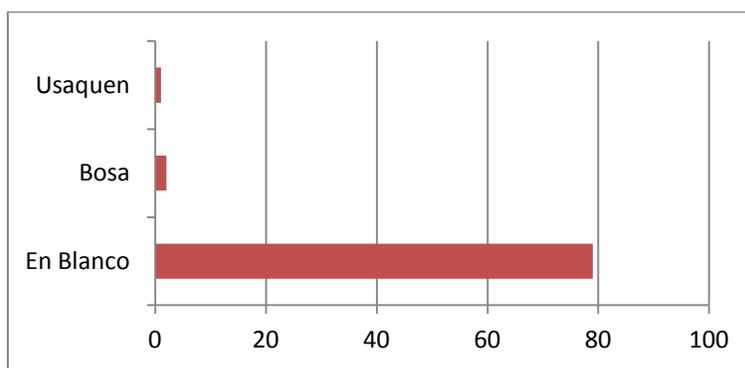
Promedio de DG						
Rótulos de Fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	23	14	5	5	3	17
Total General	23	14	5	5	3	17

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas en su mayoría con a tiempo presentada y algunas en extemporaneidad por motivo de los inconvenientes de funcionamiento de la plataforma Bogotá te Escucha, también algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría son las que presentan retraso en la respuesta; se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarse los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos de ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	79	96.34%
Bosa	2	2.44%
Usaquén	1	1.22%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



Total, Requerimientos 82

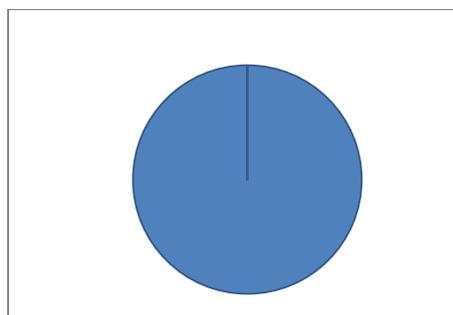
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 96.34% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	79	96.34%
3	2	2.44%
4	1	1.22%
TOTAL GENERAL	82	100.00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	82	100.00%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



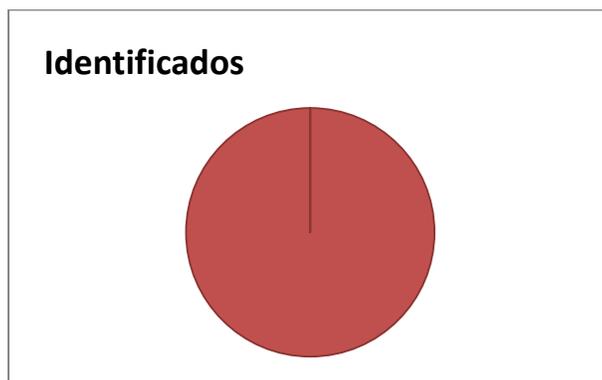
Total, Requerimientos 82

Análisis:

Los peticionarios en un 96.34% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 100.00% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	82	100.00%
TOTAL GENERAL	82	100.00%



Total, Requerimientos 82

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100.00% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anterior se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada "Bogotá Te Escucha" la cual reemplaza al "Sistema Distrital de Quejas y

Soluciones” (SDQS); por este periodo sigue presentando inconvenientes de conectividad los cuales perjudicaron los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

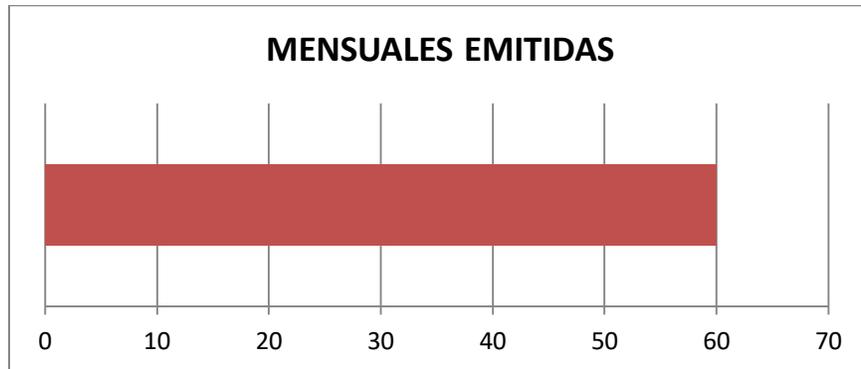
Por otra parte la Terminal de Transporte S.A. sigue actualizando los programas para poder implementar los kioscos interactivos, los cuales ya están funcionando en un 25%, pero por problemas de conectividad no hubo conexión en este periodo presentando mas dificultades que en los meses anteriores. Lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el mas eficiente.

INFORME MES DE MARZO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	60	100.00%
TOTAL GENERAL	60	100.00%



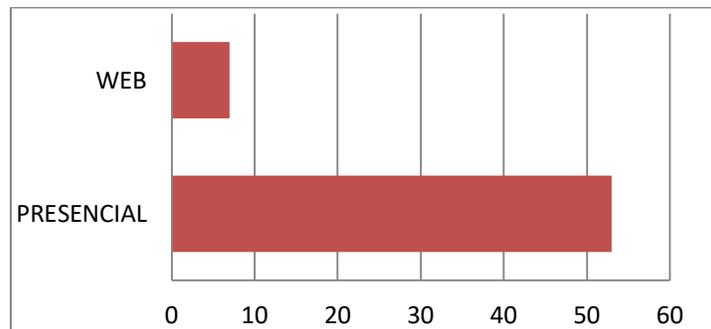
Total, Requerimientos 60

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 60 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
PRESENCIAL	53	88.33%
WEB	7	11.67%
TOTAL GENERAL	60	100.00%



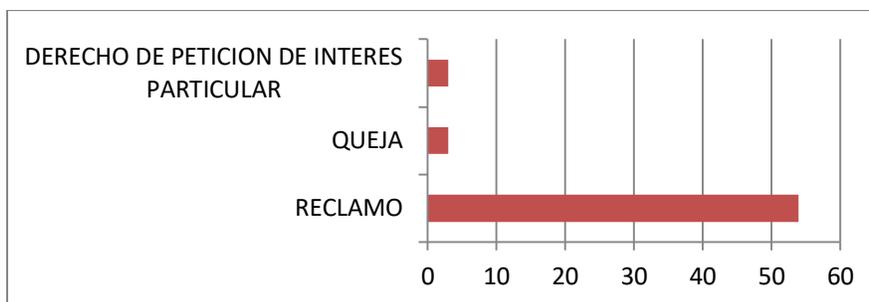
Total, Requerimientos 60

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado es el Presencial con el 88.33% del total de peticiones registradas; siendo el medio más utilizado seguido del canal Web con 11.67%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
RECLAMO	54	90,00%
QUEJA	3	5,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3	5,00%
TOTAL GENERAL	60	100,00%



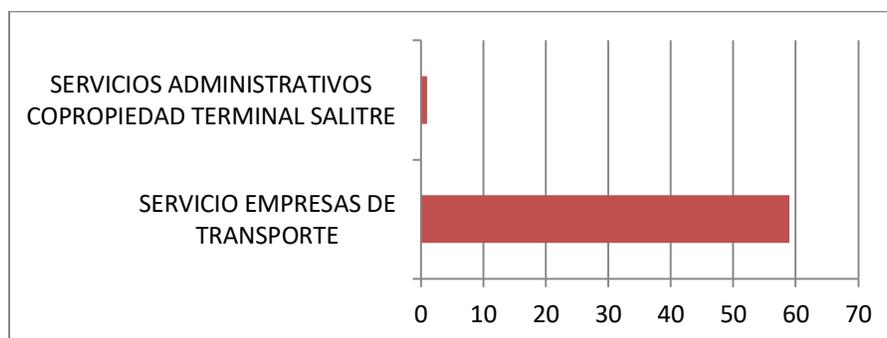
Total, Requerimientos 60

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitado es la Reclamo con un 90.00% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por el Queja con un 5.00% y Derecho de Petición de Interés Particular un 5.00%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	59	98,33%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	1	1,67%
TOTAL GENERAL	60	100,00%



Total, Requerimientos 60

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 59 peticiones, seguidos de “Servicios

Administrativos Copropiedad Terminal Salitre” con 1 petición, siendo estas las más reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Análisis:

Para este período, no hubo traslados por no competencia, del total de las 60 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

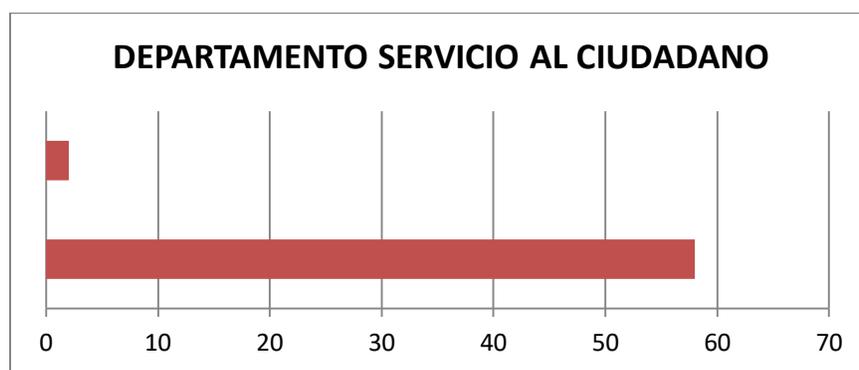
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registra peticiones (0) referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	58	2	60	100%
TOTAL GENERAL	58	2	60	100%



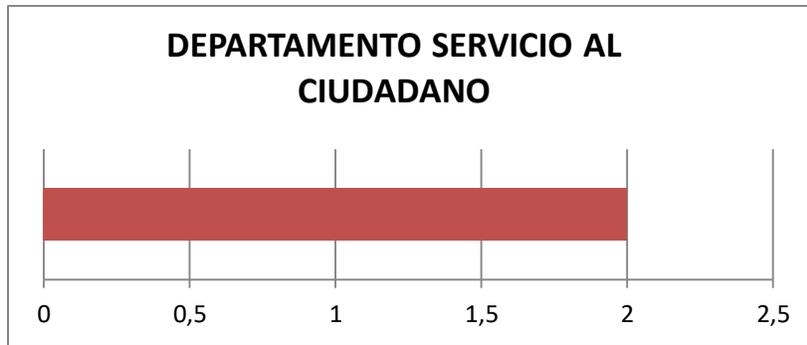
Total, Requerimientos 60

Análisis:

En este período, se cerraron 60 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 2 pertenecían a finales del periodo anterior, 58 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	02	3.3%
TOTAL GENERAL	60	100.0%



Total, cerradas periodo anterior 2

Análisis:

En este período, se cerraron 60 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 02 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

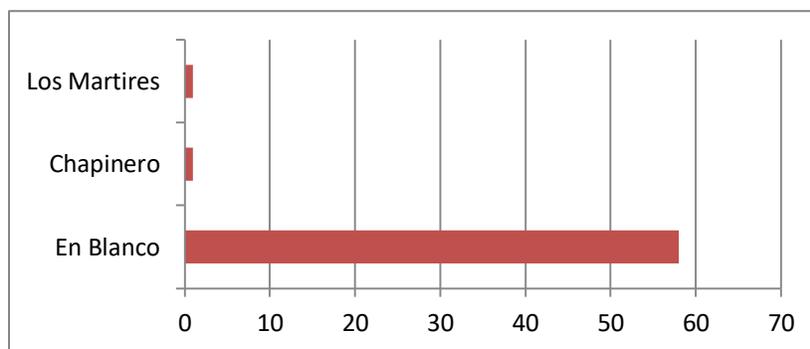
Promedio de DG						
Rótulos de Fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	8	2,8	1	3	3,2
Total General	8	8	2,8	1	3	3,2

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría son fueron respondidas en este periodo a tiempo; se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarnos de los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos como ordena la ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	58	96,67%
Chapinero	1	1,67%
Los Martires	1	1,67%
TOTAL GENERAL	60	100,00%



Total, Requerimientos 60

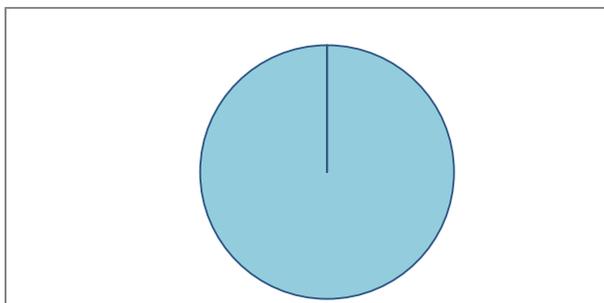
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 96.67% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	53	88,33%
2	3	5,00%
3	2	3,33%
5	1	1,67%
4	1	1,67%
TOTAL GENERAL	60	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	60	100,00%
TOTAL GENERAL	60	100,00%



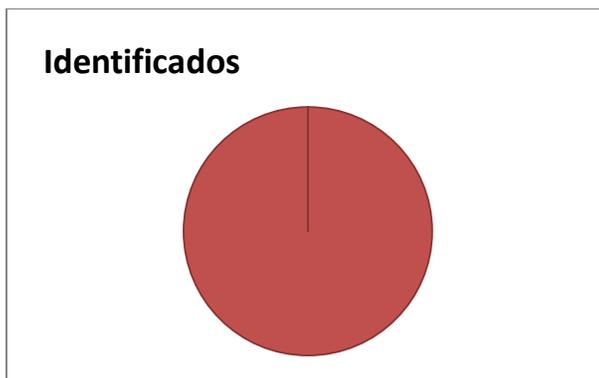
Total, Requerimientos 60

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 88.33% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 100.00% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	60	100.00%
TOTAL GENERAL	60	100.00%



Total, Requerimientos 60

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 100.00% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anterior se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada "Bogotá Te Escucha" la cual reemplaza al "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones" (SDQS); por este periodo sigue presentando inconvenientes de conectividad los cuales perjudicaron los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, no ha permitido la presencia de público durante gran parte del mes en la Terminal de Transporte, esto se nota con una disminución en la recepción de peticiones, lo cual implica una disminución en el promedio, porque no se registraron ni tramitaron más peticiones de las normalmente esperadas.

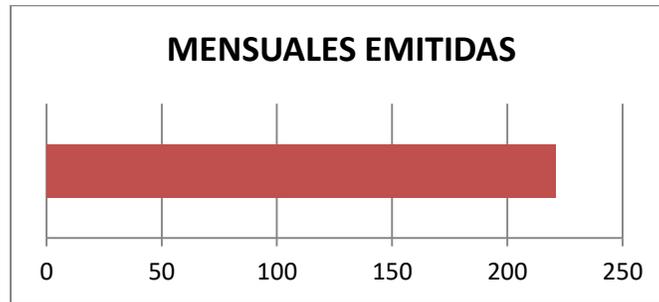
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa "Bogotá Te Escucha", con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el mas eficiente.

INFORME MES DE MAYO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	221	100.00%
TOTAL GENERAL	221	100.00%



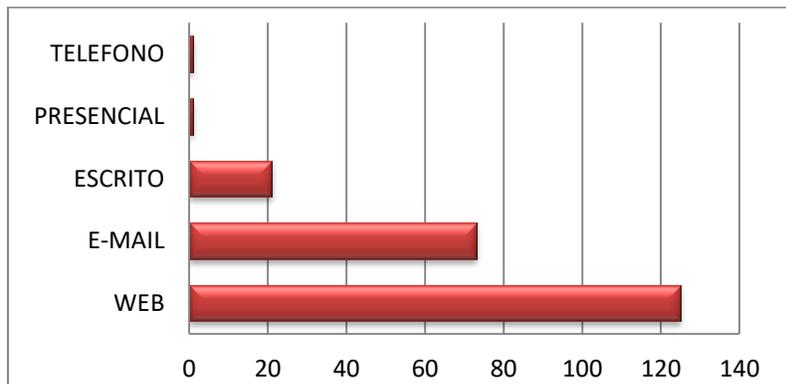
Total, Requerimientos 221

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 221 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	125	56,56%
E-MAIL	73	33,03%
ESCRITO	21	9,50%
PRESENCIAL	1	0,45%
TELEFONO	1	0,45%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



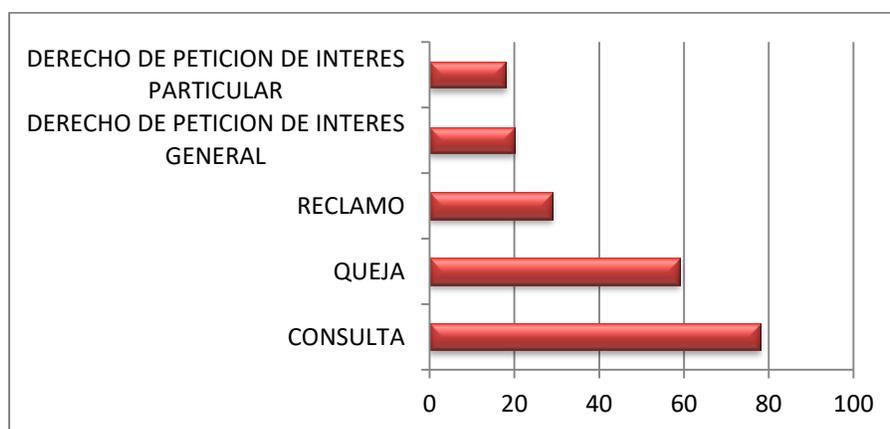
Total, Requerimientos 221

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 56.56% del total de peticiones registradas seguida por el canal E-Mail 33.03%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	78	35,29%
QUEJA	59	26,70%
RECLAMO	29	13,12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20	9,05%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18	8,14%
Total	204	92,31%
Otros	17	7,69%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



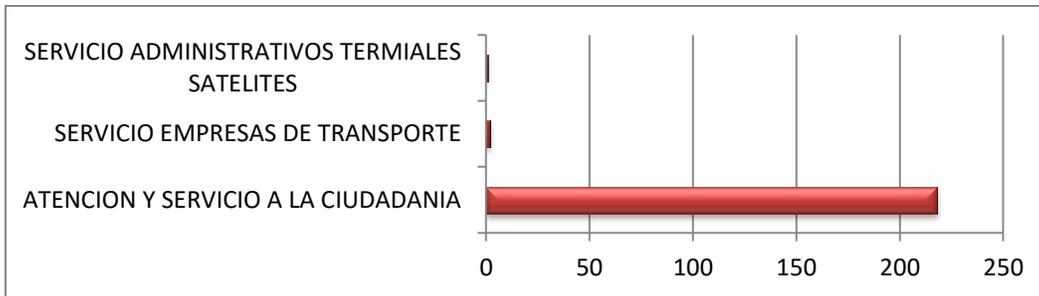
Total, Requerimientos 221

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitado es la Consulta con un 35.29% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Queja con un 26.70% y Reclamo con un 13.12%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	218	98,64%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	2	0,90%
SERVICIO ADMINISTRATIVOS TERMIALES SATELITES	1	0,45%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



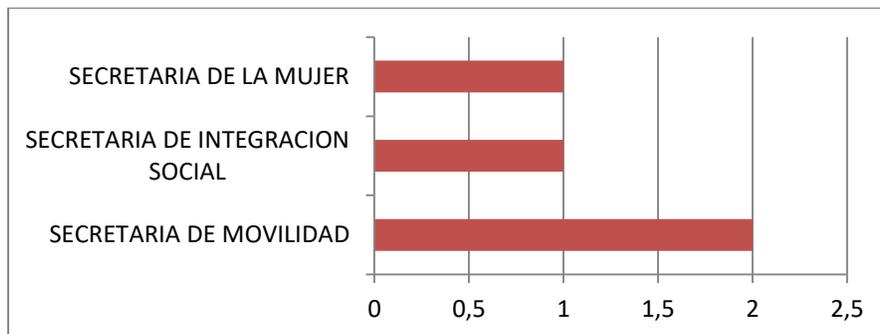
Total, Requerimientos 221

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicios a la Ciudadanía” fueron las más reiteradas con 218 peticiones, seguidos de “Servicio Empresas de Transporte” con 2 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	2	50%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	25%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	25%
TOTAL GENERAL	4	100%



Total, Requerimientos 4

Análisis:

Para este período, hubo tres traslados por no competencia, dos a la Secretaria de Movilidad, uno a Secretaria de Integración Social y una Secretaria de la Mujer del total de las 221 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

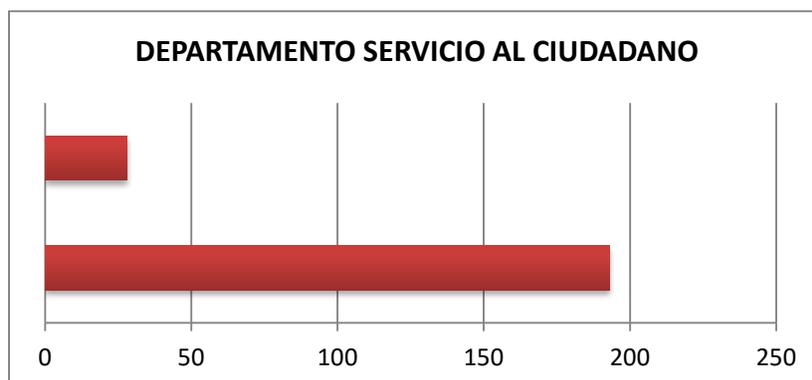
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registra peticiones (0) referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	193	28	221	100%
TOTAL GENERAL	193	28	221	100%



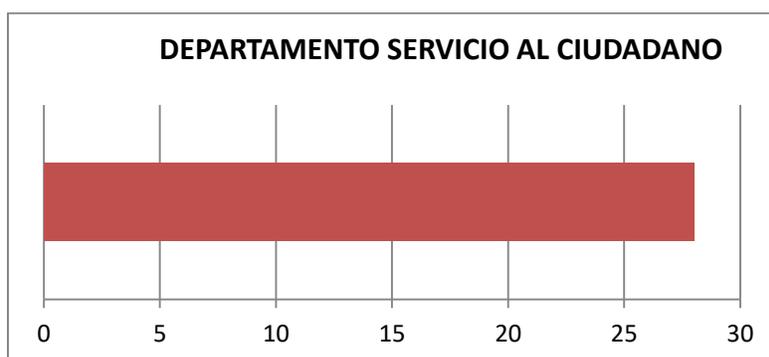
Total, Requerimientos 221

Análisis:

En este período, se cerraron 221 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 28 pertenecían a finales del periodo anterior, 193 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	28	12,7%
TOTAL GENERAL	221	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 28

Análisis:

En este período, se cerraron 221 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 28 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

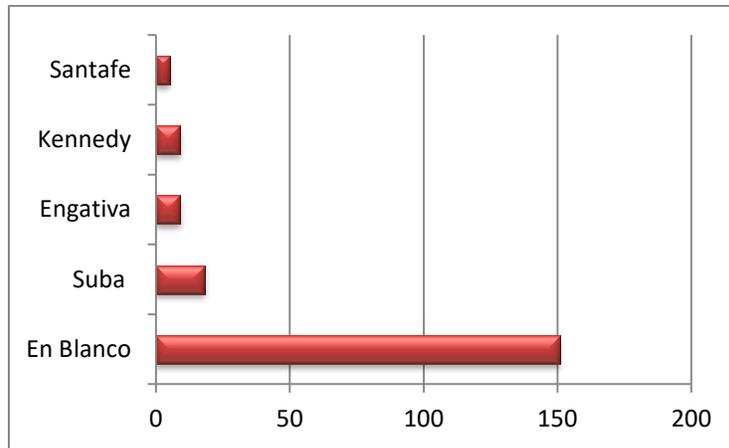
Promedio de DG									
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	3,2	3,2	3	3,3	3	3,3	2	13	3,3
Total General	3,2	3,2	3	3,3	3	3,3	2	13	3,3

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría fueron respondidas en este periodo a tiempo; ya que el Decreto 491 del 2020 permitió ampliar los tiempos de respuesta; también se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarnos de los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos como ordena la ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	151	68,33%
Suba	18	8,14%
Engativa	9	4,07%
Kennedy	9	4,07%
Santafé	5	2,26%
Total	192	86,88%
Otros	29	13,12%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



Total, Requerimientos 221

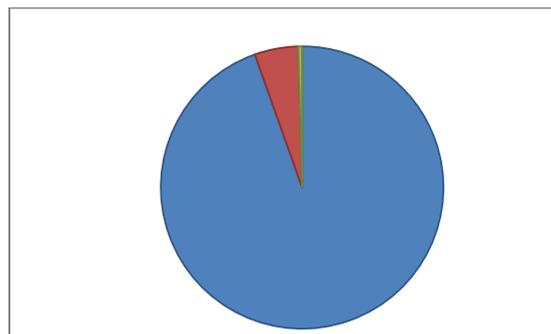
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 68.33% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	160	72,40%
3	25	11,31%
2	20	9,05%
1	12	5,43%
4	4	1,81%
TOTAL GENERAL	221	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	209	94,57%
En Blanco	11	4,98%
Jurídica	1	0,45%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



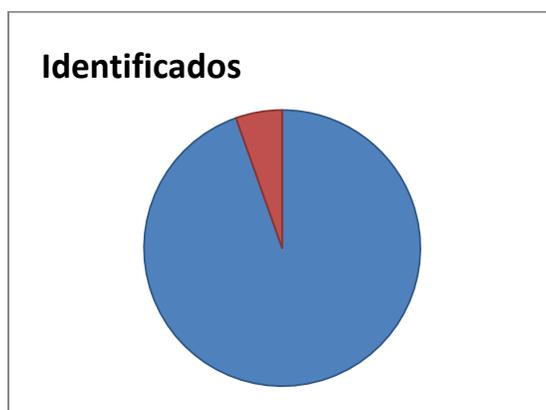
Total, Requerimientos 221

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 72.40% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 94.57% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	209	94,57%
Anónimo	12	5,43%
TOTAL GENERAL	221	100,00%



Total, Requerimientos 221

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 94.57% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anteriores se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada "Bogotá Te Escucha" (SDQS); por este periodo sigue presentando inconvenientes de conectividad los cuales perjudicaron los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, no ha permitido la presencia de público durante gran parte del mes en la Terminal de Transporte, pero ha permitido utilizar otros medios para interponer sus peticiones directamente en la plataforma "Bogotá Te Escucha", donde se ha venido incrementado la solicitud de información para poder desplazarse hacia otras ciudades por motivos de la pandemia COVID19.

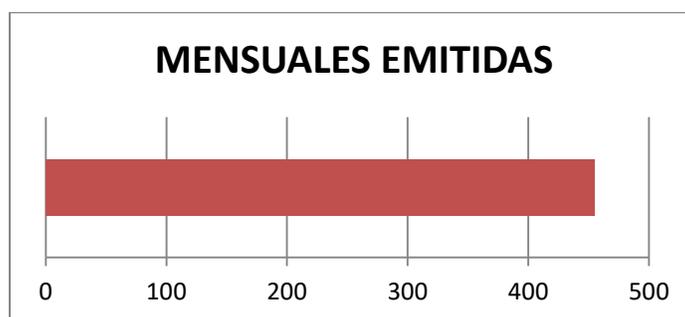
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el más eficiente.

INFORME MES DE JUNIO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	455	100.00%
TOTAL GENERAL	455	100.00%



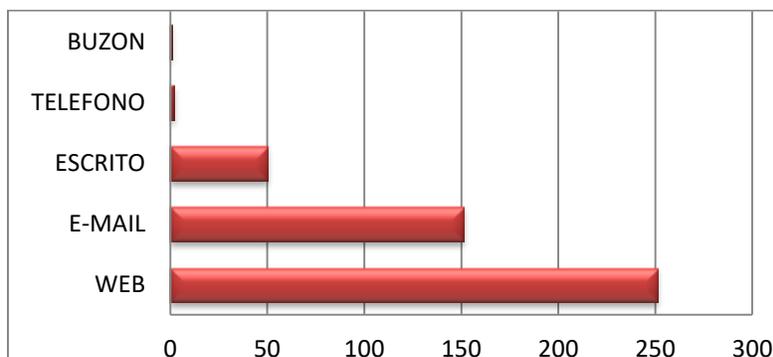
Total, Requerimientos 455

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 455 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	251	55,16%
E-MAIL	151	33,19%
ESCRITO	50	10,99%
TELEFONO	2	0,44%
BUZON	1	0,22%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



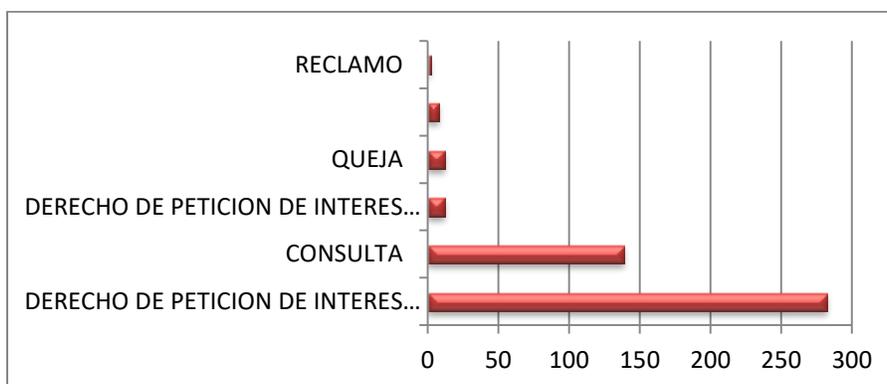
Total, Requerimientos 455

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 55.16% del total de peticiones registradas seguida por el canal E-Mail 33.19%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	282	61,98%
CONSULTA	139	30,55%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12	2,64%
QUEJA	12	2,64%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	1,76%
RECLAMO	2	0,44%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



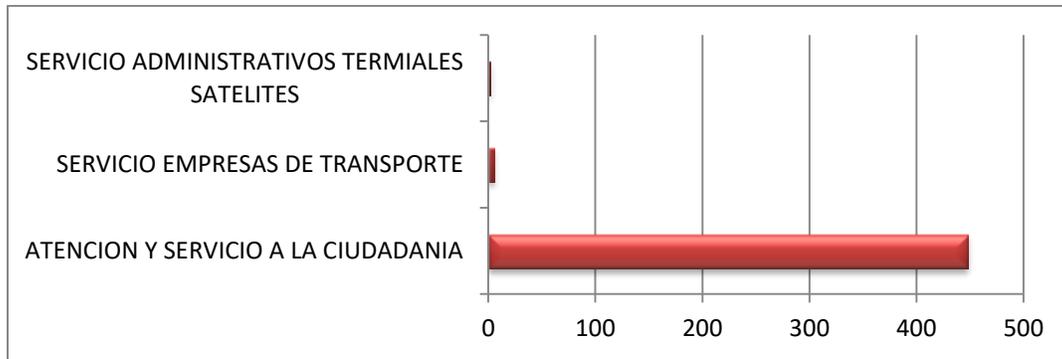
Total, Requerimientos 455

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitado es la Derecho de Petición de Interés Particular con un 61.98% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Derecho de Petición de Interés General con un 2.64% y Queja con un 2.64%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	448	98,46%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	5	1,10%
SERVICIO ADMINISTRATIVOS TERMIALES SATELITES	2	0,44%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



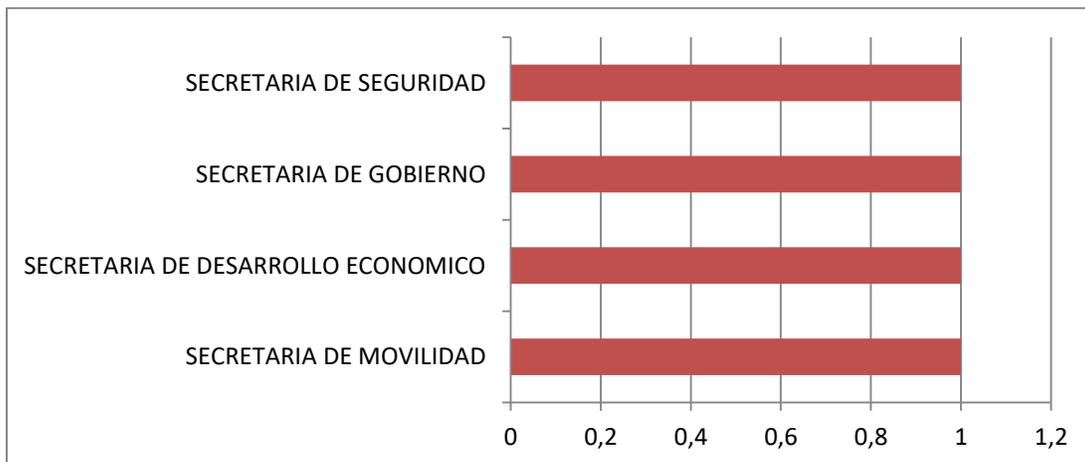
Total, Requerimientos 455

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicios a la Ciudadanía” fueron las más reiteradas con 448 peticiones, seguidos de “Servicio Empresas de Transporte” con 5 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	25%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	25%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	25%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	25%
TOTAL GENERAL	4	100%



Total, Requerimientos 4

Análisis:

Para este período, hubo cuatro traslados por no competencia, uno a la Secretaria de Movilidad, uno a la Secretaria de Desarrollo Económico, uno a la Secretaria de Gobierno y una a la Secretaria de Seguridad del total de las 455 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

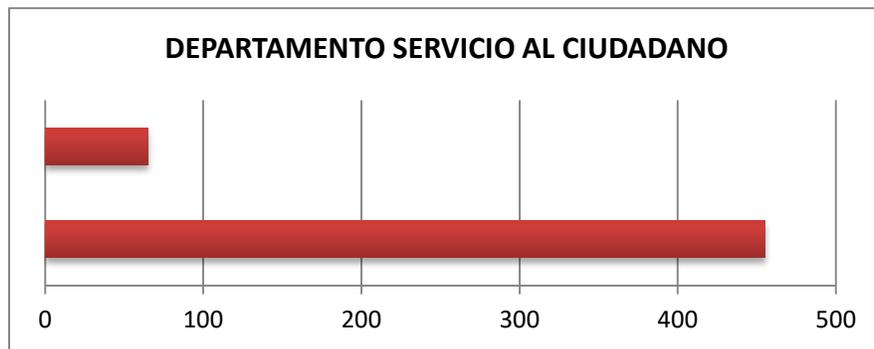
6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Análisis:

Para este periodo en la entidad no se registra peticiones (0) referentes a veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	455	65	520	100%
TOTAL GENERAL	455	65	520	100%



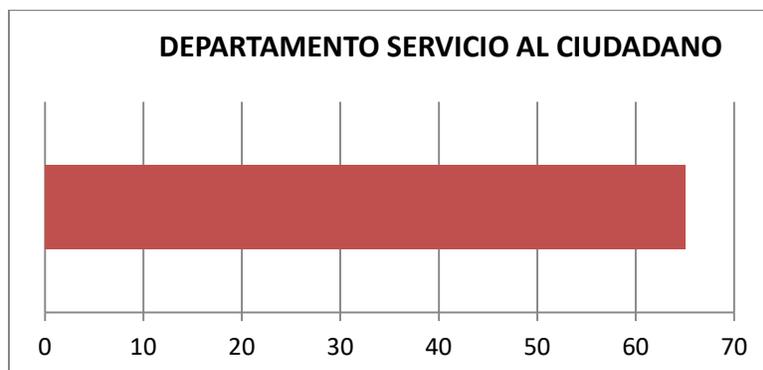
Total, Requerimientos 445

Análisis:

En este período, se cerraron 520 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 65 pertenecían a finales del periodo anterior, 455 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	65	14,3%
TOTAL GENERAL	455	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 65

Análisis:

En este período, se cerraron 520 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 65 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

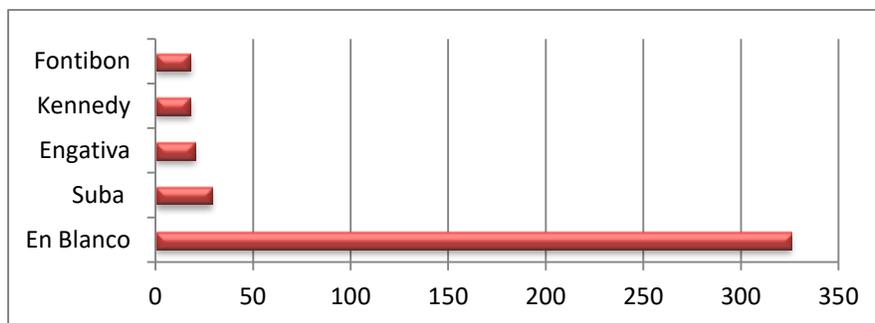
Promedio de DG										
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	1,3	12,7	2,6	1	7,2	5,7	11,5	1	8,6	7
Total General	1,3	12,7	2,6	1	7,2	3,3	11,5	1	8,6	7

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría fueron respondidas en este periodo a tiempo; ya que el Decreto 491 del 2020 permitió ampliar los tiempos de respuesta; también se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarnos de los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos como ordena la ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	326	71,65%
Suba	29	6,37%
Engativa	20	4,40%
Kennedy	18	3,96%
Fontibon	18	3,96%
Total	411	90,33%
Otros	44	9,67%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



Total, Requerimientos 455

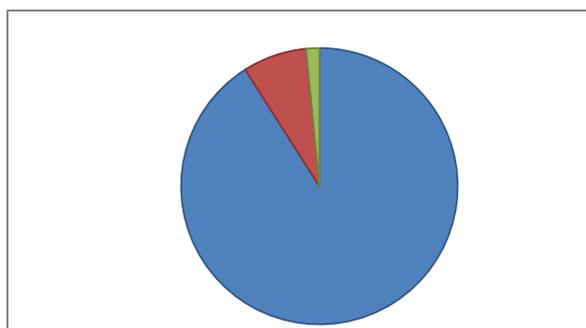
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 71.65% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	324	71,21%
3	62	13,63%
2	41	9,01%
4	19	4,18%
1	9	1,98%
TOTAL GENERAL	455	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	414	90,99%
En Blanco	34	7,47%
Jurídica	7	1,54%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



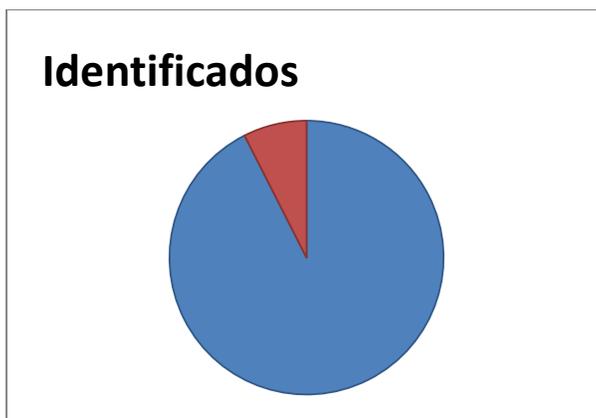
Total, Requerimientos 455

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 71.21% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 90.99% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	421	92,53%
Anónimo	34	7,47%
TOTAL GENERAL	455	100,00%



Total, Requerimientos 455

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 92.53% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anteriores se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” (SDQS); por este periodo sigue presentando inconvenientes de conectividad los cuales aún no se han solucionado e interfieren con los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, aún no ha permitido la presencia de público durante gran parte del mes en la Terminal de Transporte, por lo cual se utiliza otros medios para interponer sus peticiones, lo cual se hace directamente en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, esto hace que por este periodo se hayan venido incrementado las peticiones con solicitud de información para poder desplazarse hacia otras ciudades por motivos de la pandemia COVID19.

Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las

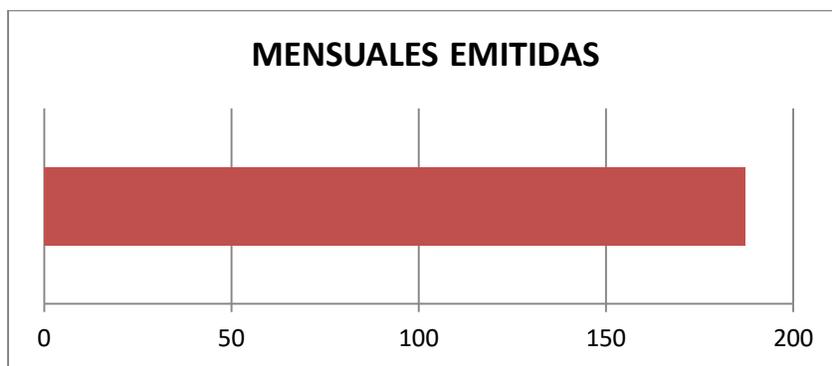
peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el más eficiente.

INFORME MES DE JULIO 2020

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	187	100.00%
TOTAL GENERAL	187	100.00%



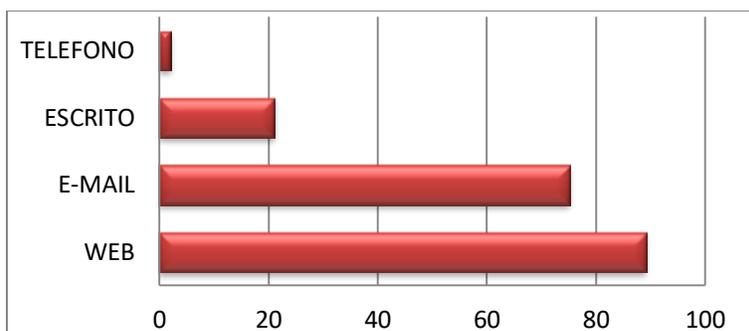
Total, Requerimientos 187

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 187 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	89	47,59%
E-MAIL	75	40,11%
ESCRITO	21	11,23%
TELEFONO	2	1,07%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



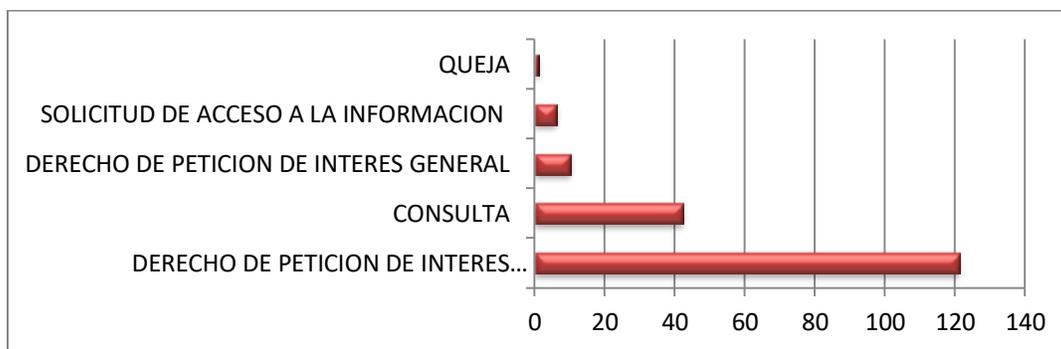
Total, Requerimientos 187

Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 47.59% del total de peticiones registradas seguida por el canal E-Mail 40.11%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	121	64,71%
CONSULTA	42	22,46%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10	5,35%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	6	3,21%
QUEJA	1	0,53%
Sumas	180	96,26%
Otros	7	3,74%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



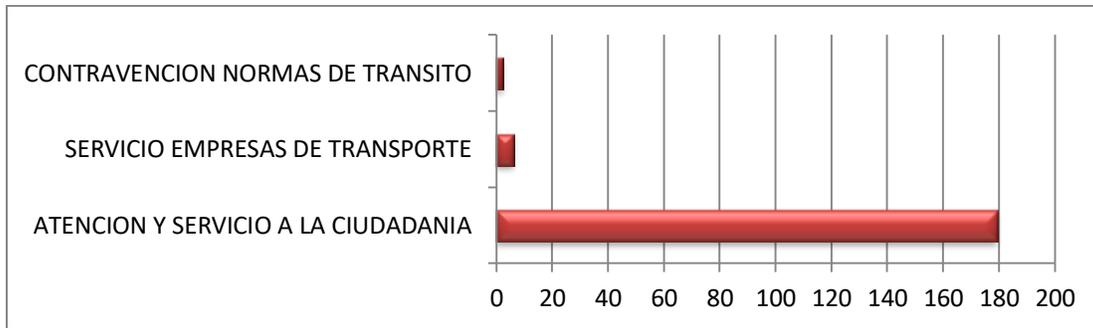
Total, Requerimientos 187

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitada es la Derecho de Petición de Interés Particular con un 64.71% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Consulta con un 22.46%. y Derecho de Petición de Interés General con un 5.35%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	179	95,72%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	6	3,21%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	2	1,07%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



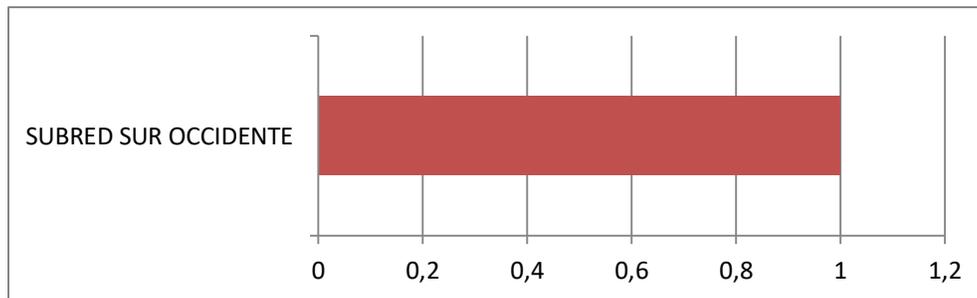
Total, Requerimientos 187

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicios a la Ciudadanía” fueron las más reiteradas con 187 peticiones, seguidos de “Servicio Empresas de Transporte” con 6 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	100%
TOTAL GENERAL	1	100%



Total, Requerimientos trasladados 1

Análisis:

Para este período, hubo un traslados por no competencia, a la Subred sur occidente, del total de las 187 peticiones que se registraron; y se tramitaron directamente por la entidad.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

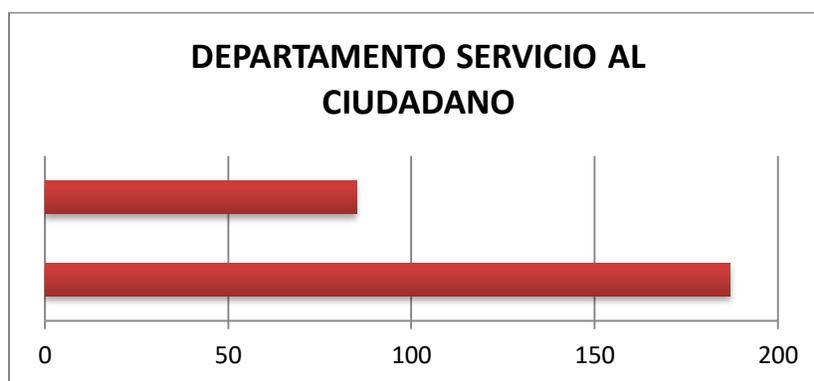
TEMA	SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS
ASUNTO	SOLICITUD PERMISO PARA SALIR DE LA CIUDAD
NUMERO	1838292020

Análisis:

Para este periodo en la entidad se registró una peticiones referente a la veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

CERRADAS EN EL PERIODO	ACTUAL	ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	187	85	272	100%
TOTAL GENERAL	187	85	272	100%



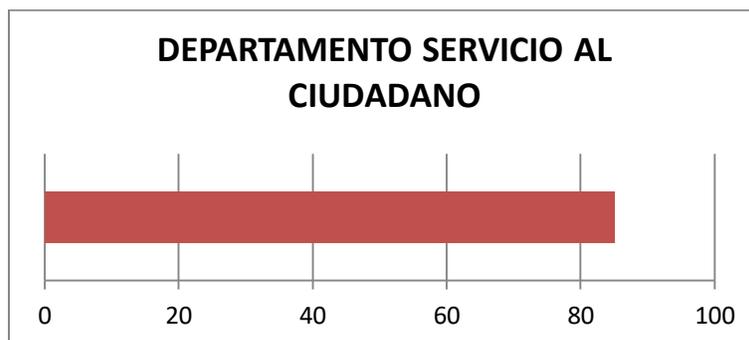
Total, Requerimientos 187

Análisis:

En este período, se cerraron 272 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 85 pertenecían a finales del periodo anterior, 187 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	85	45,5%
TOTAL GENERAL	187	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 85

Análisis:

En este período, se cerraron 187 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 85 pertenecían a finales del periodo anterior.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

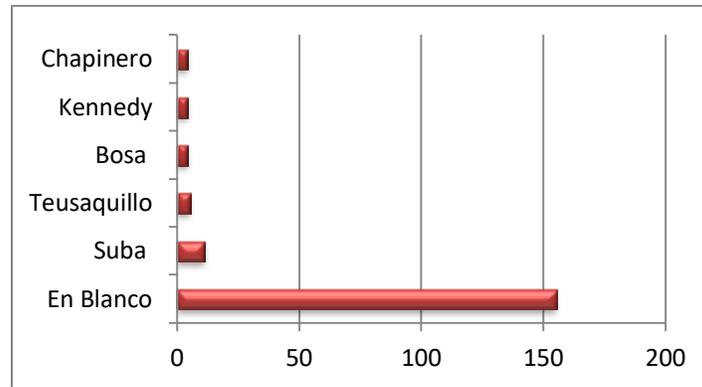
Promedio de DG										
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	1,1	13	2,5	1	7,4	8,2	1	1	2,8	4,6
Total General	1,1	13	2,5	1	7,4	3,3	1	1	2,8	4,6

Análisis:

En los tiempos promedio de respuesta por tipo requerimiento utilizado para contestar las peticiones. Estas están cerradas a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que implican profundizar en la contestación de la misma, las cuales requieren de revisión y de investigación para planificar las respuestas, estas en su mayoría fueron respondidas en este periodo a tiempo; ya que el Decreto 491 del 2020 permitió ampliar los tiempos de respuesta; también se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en fallas y evitar pasarnos de los límites permitidos por ley para dar las respuestas en tiempos como ordena la ley.

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

LOCALIDAD DE LOS HECHOS	#	%
En Blanco	155	82,89%
Suba	11	5,88%
Teusaquillo	5	2,67%
Bosa	4	2,14%
Kennedy	4	2,14%
Chapinero	4	2,14%
Total	183	97,86%
Otros	4	2,14%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



Total, Requerimientos 187

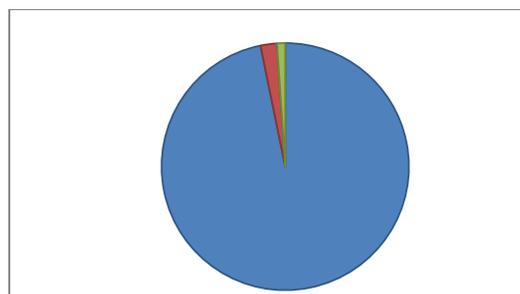
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía al momento del registro de sus peticiones; se encontró que en la mayoría de estas, no se es registrada su localidad en un 82.89% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	135	72,19%
3	18	9,63%
4	13	6,95%
2	12	6,42%
1	9	4,81%
TOTAL GENERAL	187	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	181	96,79%
En Blanco	4	2,14%
Jurídica	2	1,07%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



Total, Requerimientos 187

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 72,19% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 96,79% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que casi en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	179	95,72%
Anónimo	8	4,28%
TOTAL GENERAL	187	100,00%



Total, Requerimientos 187

Análisis:

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 95,72% corresponde a ciudadanos Identificados los cuales fueron registrados en el SDQS.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En los meses anteriores se comenzó a implementar la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” (SDQS); por este periodo sigue presentando inconvenientes de conectividad los cuales aún no se han solucionado e interfieren con los tiempos de respuesta de las peticiones que llegaron a la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, aún no ha permitido la presencia de público durante gran parte del mes en la Terminal de Transporte, por lo cual se utiliza otros medios para interponer sus peticiones, lo cual se hace directamente en la plataforma “Bogotá Te Escucha”, esto hace que por este periodo se hayan venido incrementado las peticiones con solicitud de información para poder desplazarse hacia otras ciudades por motivos de la pandemia COVID19.

Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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 (SDQS Soporte); pueda implementar de una forma asertiva la herramienta para mejorar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses para que el servicio hacia nuestros usuarios sea el más eficiente.