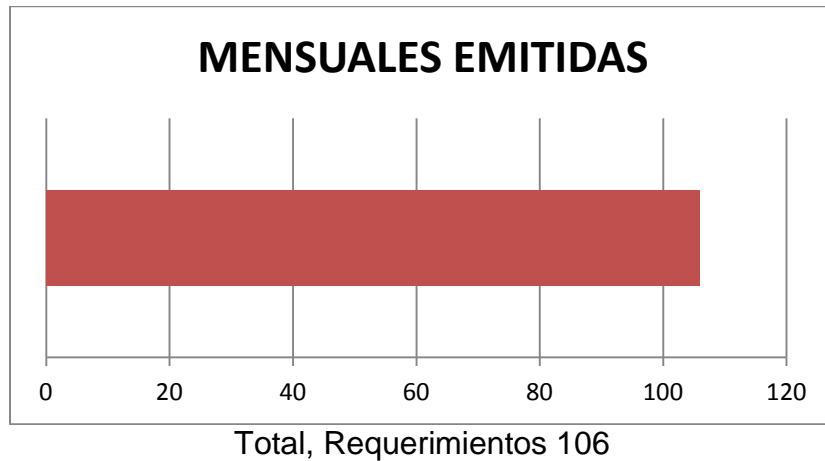


## INFORME MES DE ENERO 2020

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	106	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>

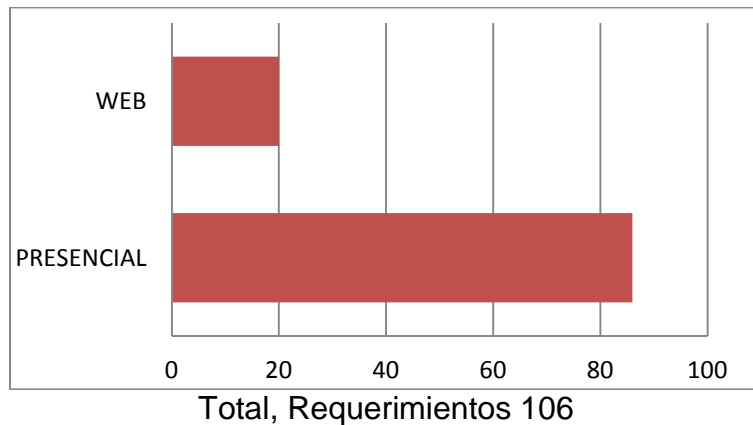


#### **Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>

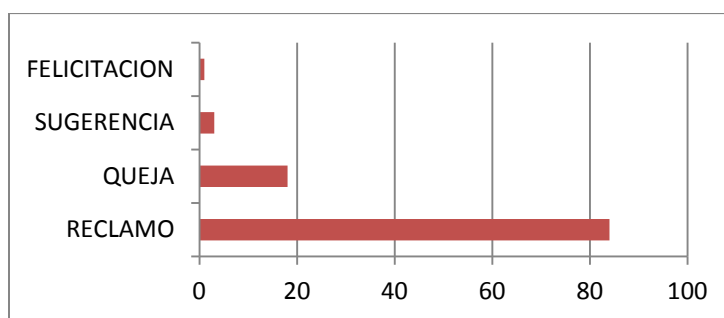


### Análisis:

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>



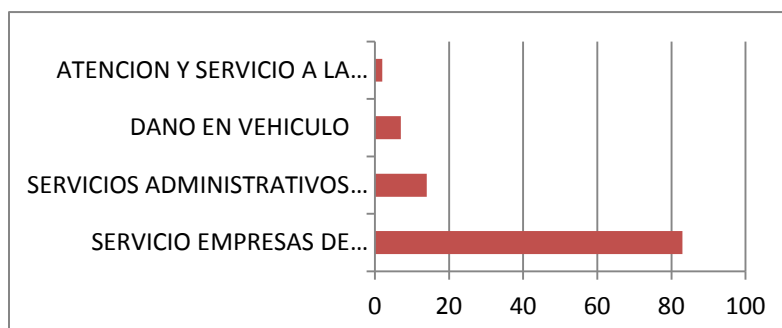
Total, Requerimientos 106

### Análisis:

La modalidad o tipología más solicitada 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>



## 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.

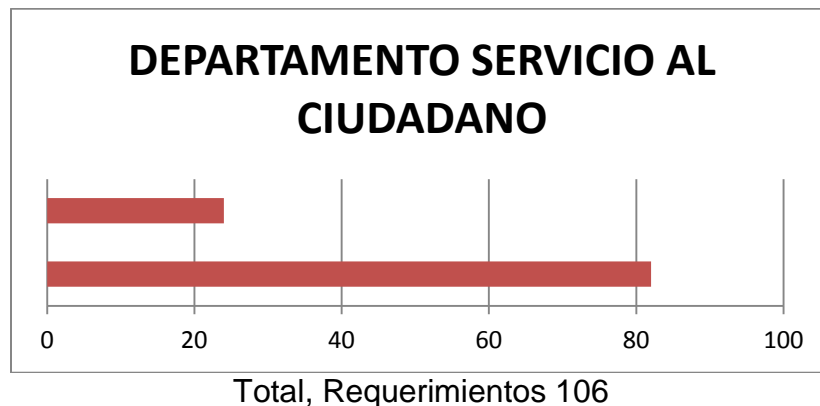
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>24</b>	<b>106</b>	<b>100.0%</b>

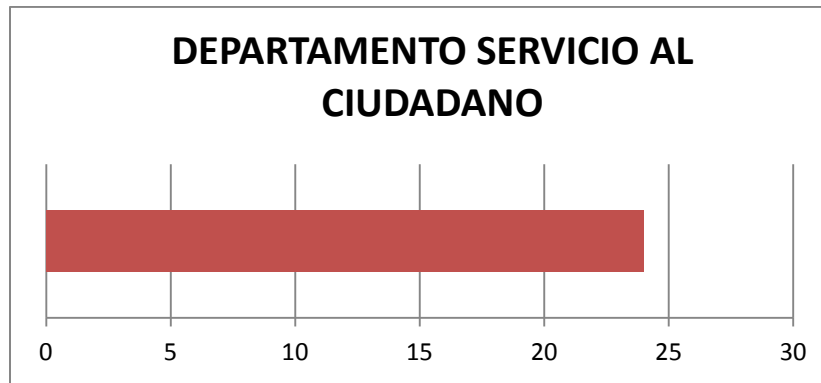


### Análisis:

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	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
<b>Total General</b>	25	23	16	6	17

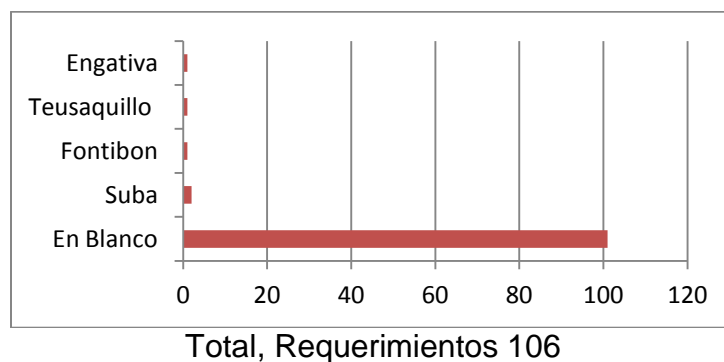
### Análisis:

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>



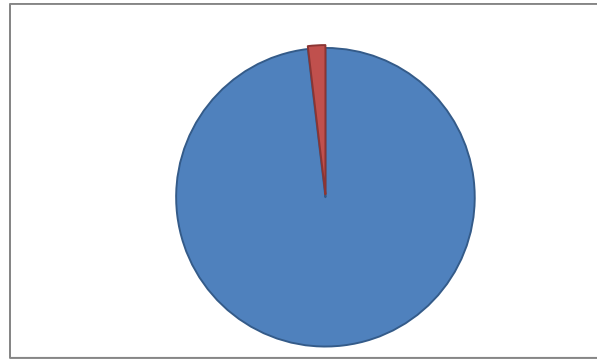
#### Análisis:

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>

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



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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>106</b>	<b>100.00%</b>



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.

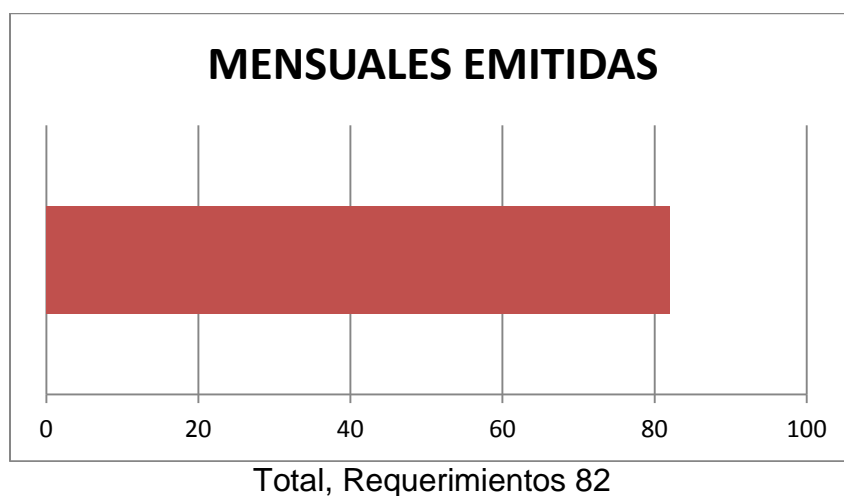
Por otra parte la Terminal de Transporte S.A. sigue actualizando los programas para poder implementar los kioscos interactivos, los cuales ya están funcionando en un 45%, pero por problemas de conectividad no hubo conexión en este periodo presentando mas dificultades que en los meses anteriores. Lo que 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>

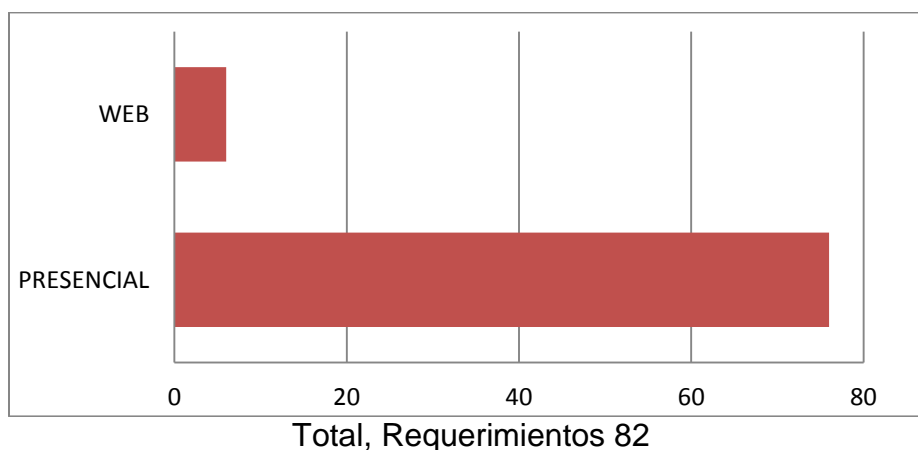


#### **Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



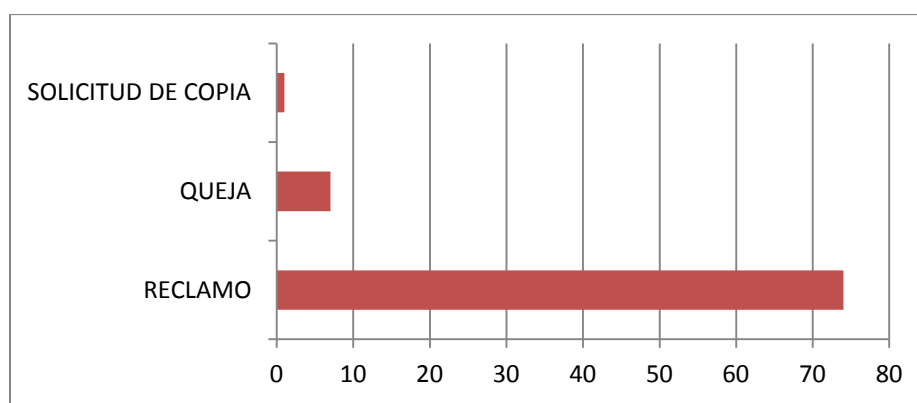


**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



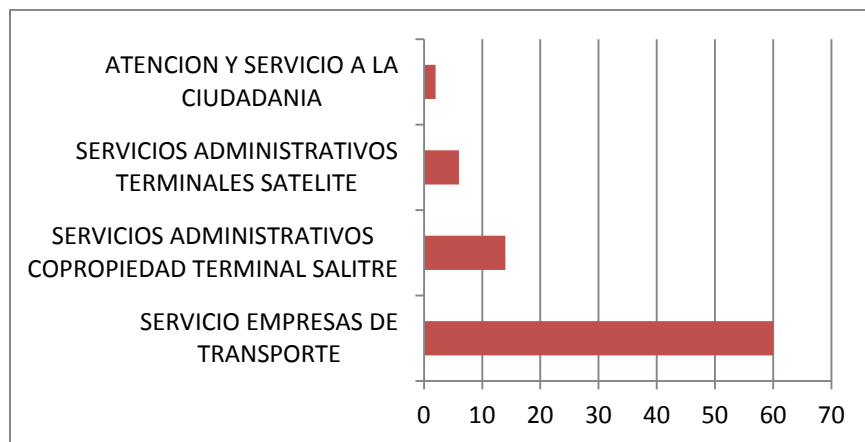
Total, Requerimientos 82

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



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.

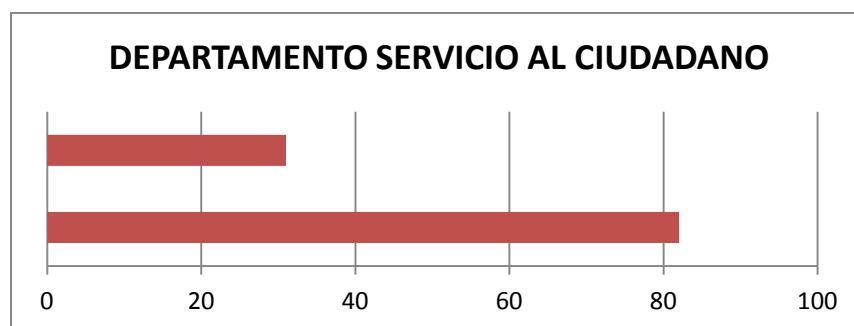
### **6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS**

#### **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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>31</b>	<b>113</b>	<b>100.0%</b>



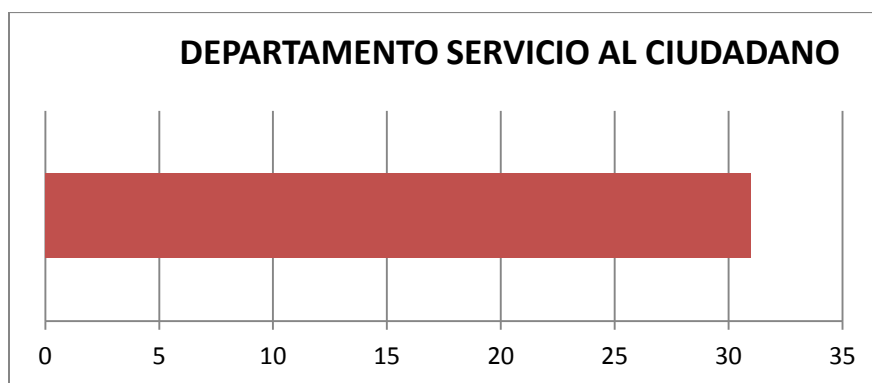
Total, Requerimientos 82

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.0%</b>



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**

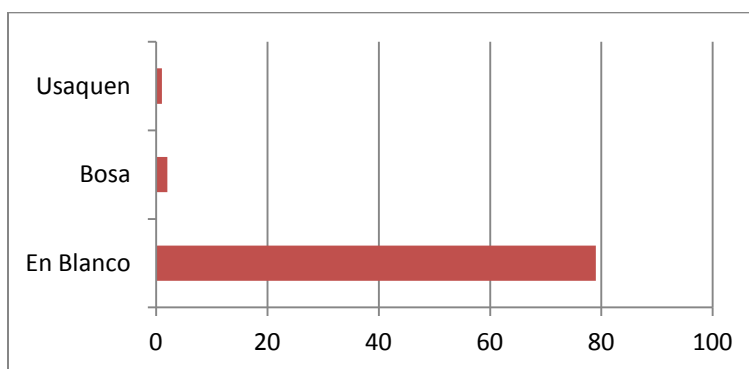
Promedio de DG						
Rótulos de Fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	23	14	5	5	3	17
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>17</b>

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 82

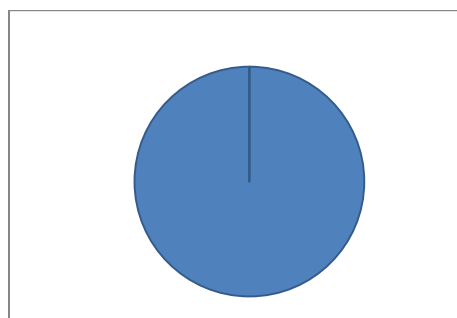
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	82	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



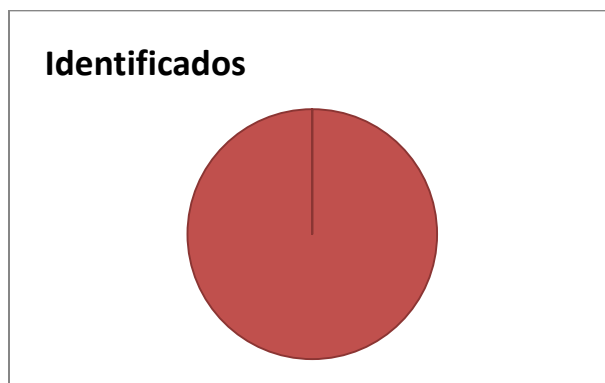
Total, Requerimientos 82

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100.00%</b>



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.

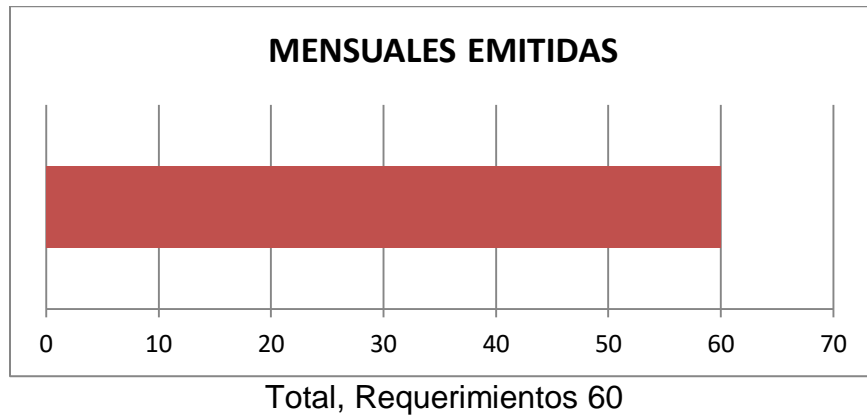
Por otra parte la Terminal de Transporte S.A. sigue actualizando los programas para poder implementar los kioscos interactivos, los cuales ya están funcionando en un 25%, pero por problemas de conectividad no hubo conexión en este periodo presentando mas dificultades que en los meses anteriores. Lo que 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

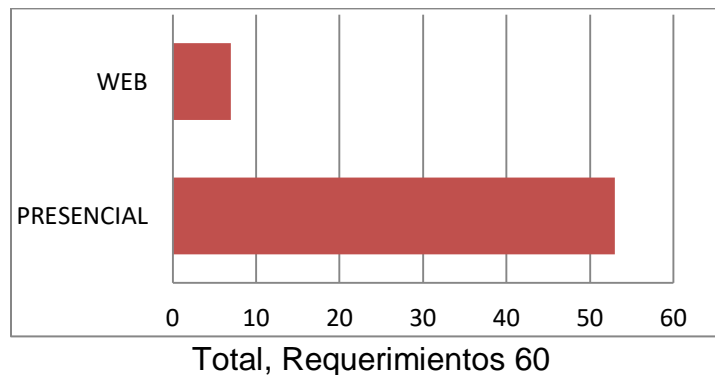


#### **Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

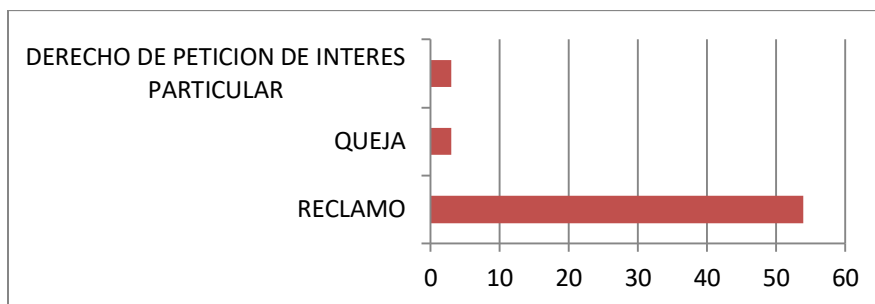


#### **Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



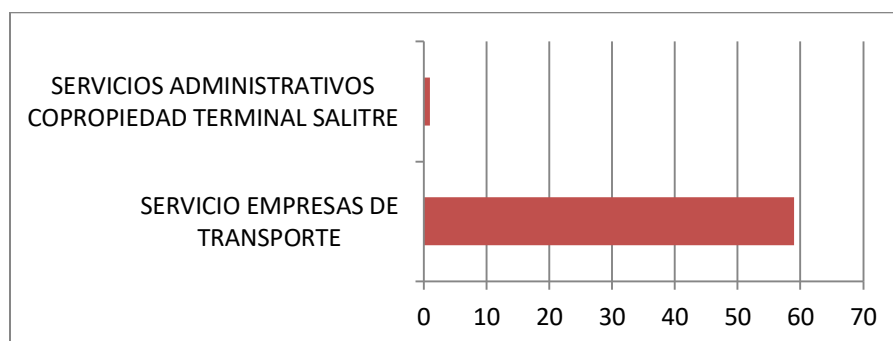
Total, Requerimientos 60

#### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



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.

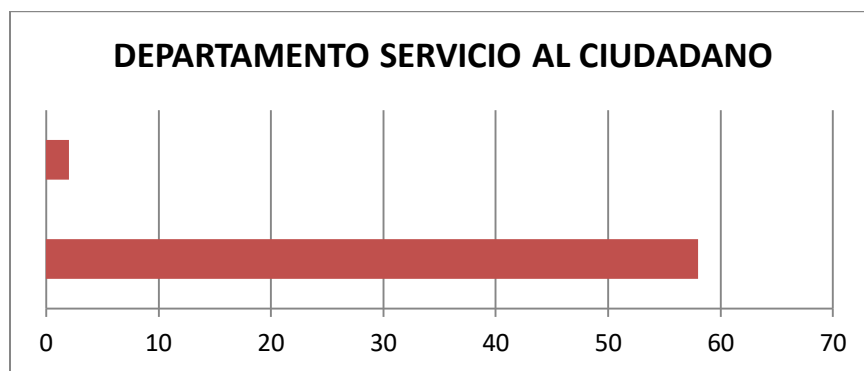
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	58	2	60	100%



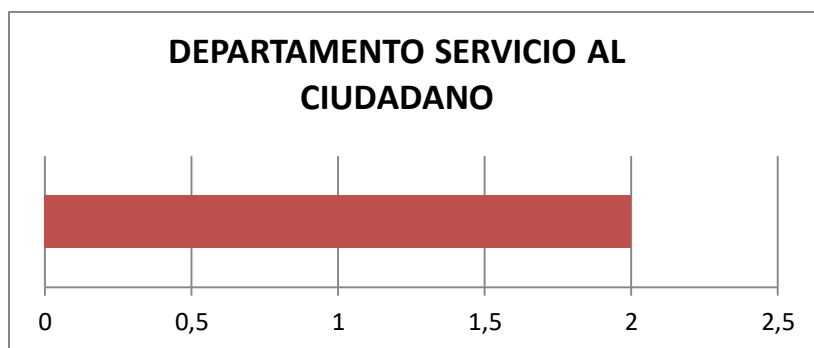
Total, Requerimientos 60

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	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**

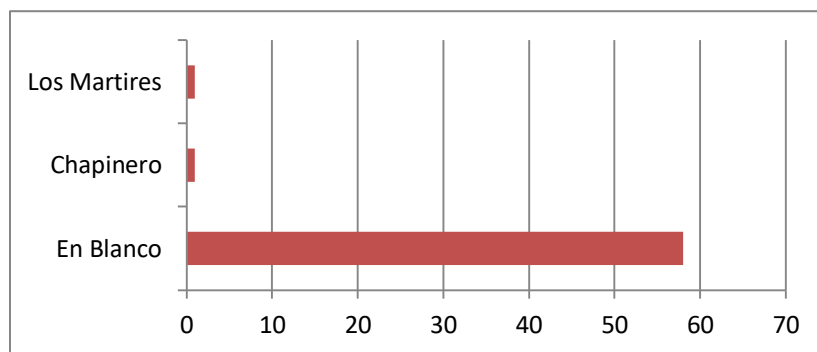
Promedio de DG						
Rótulos de Fila	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	8	2,8	1	3	3,2
<b>Total General</b>	8	8	2,8	1	3	3,2

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



Total, Requerimientos 60

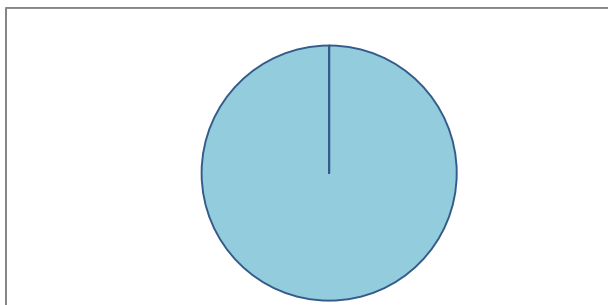
### Análisis:

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	60	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>



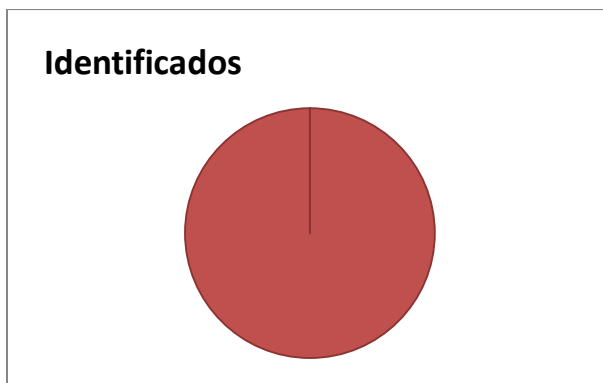
Total, Requerimientos 60

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>



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.

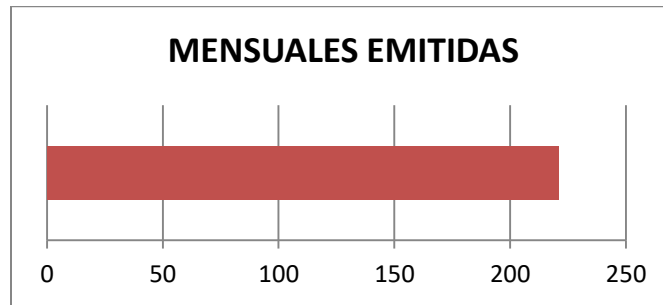
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100.00%</b>



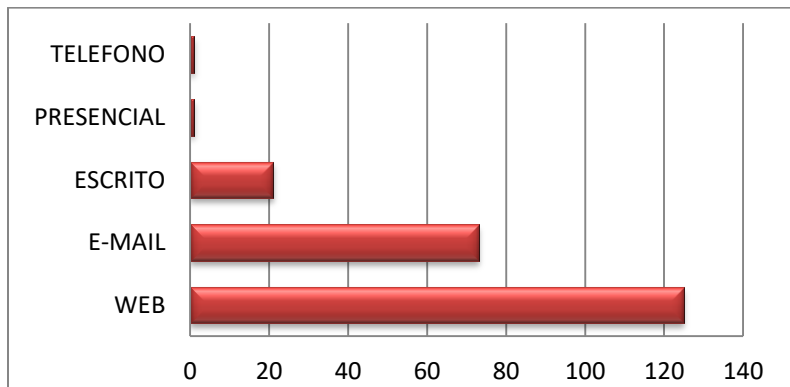
Total, Requerimientos 221

#### **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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>



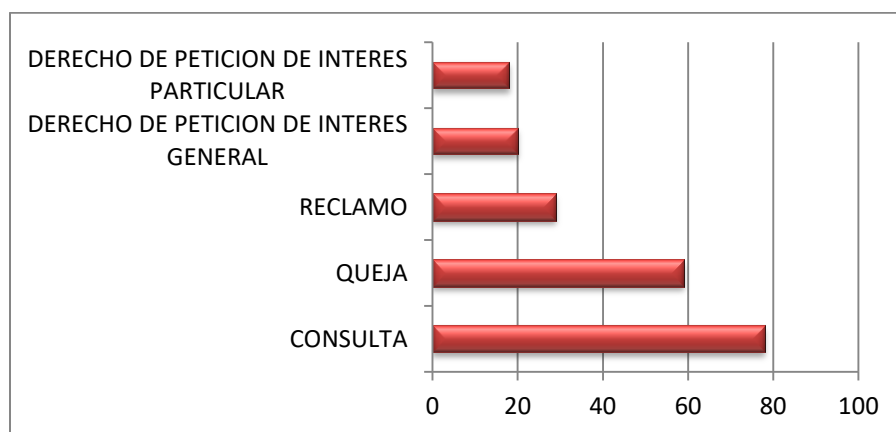
Total, Requerimientos 221

**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**

<b>TIPO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
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%
<b>Total</b>	204	92,31%
Otros	17	7,69%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>



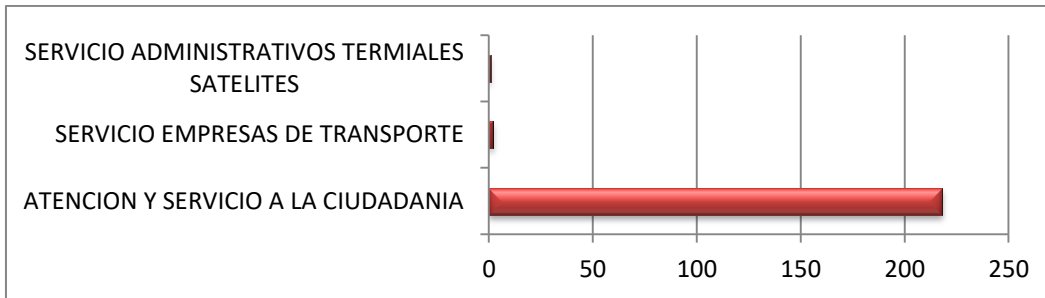
Total, Requerimientos 221

**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**

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



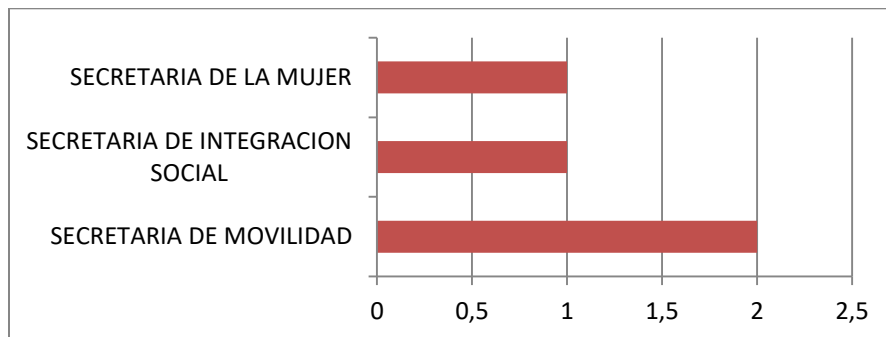
Total, Requerimientos 221

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



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**

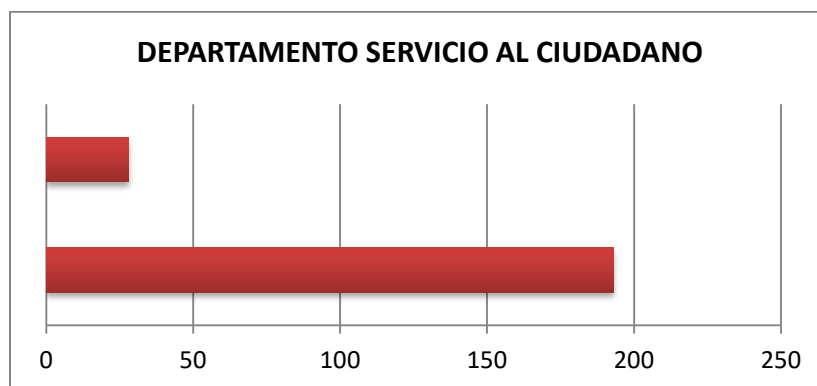
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>193</b>	<b>28</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>



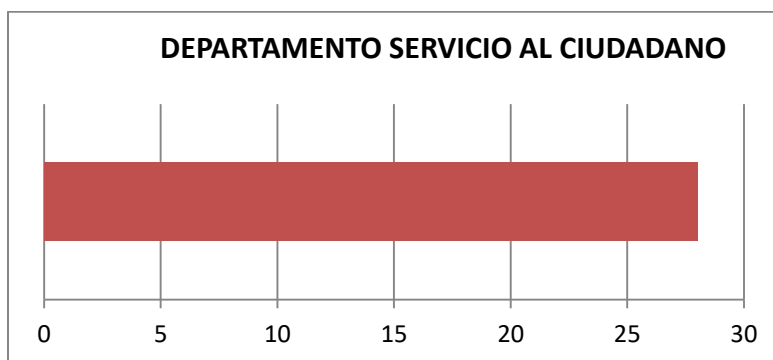
Total, Requerimientos 221

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100,0%</b>



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

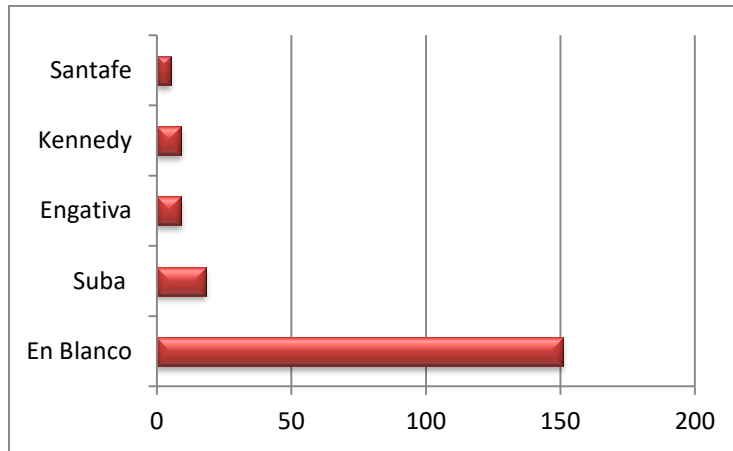
Promedio de DG									
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	3,2	3,2	3	3,3	3	3,3	2	13	3,3
<b>Total General</b>	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%
<b>Total</b>	192	86,88%
Otros	29	13,12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>



Total, Requerimientos 221

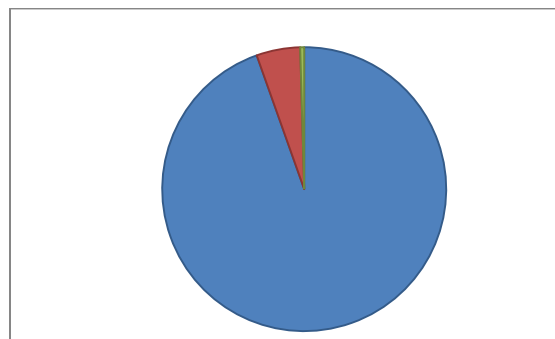
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>

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



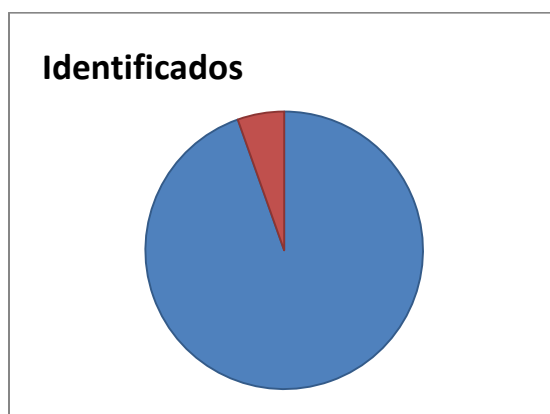
Total, Requerimientos 221

**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**

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



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.

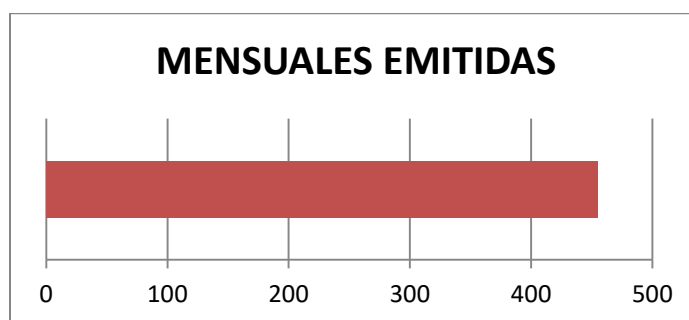
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100.00%</b>



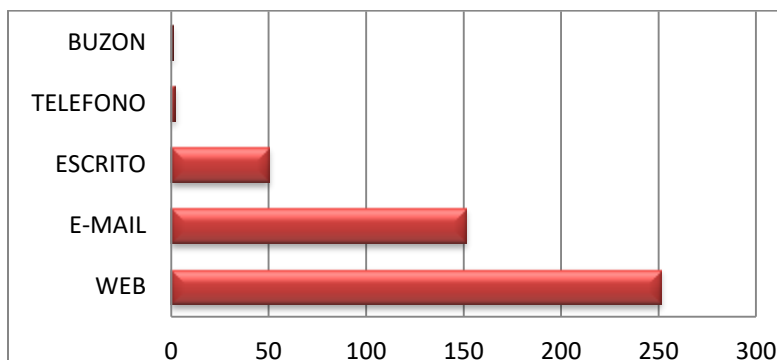
Total, Requerimientos 455

#### **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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00%</b>



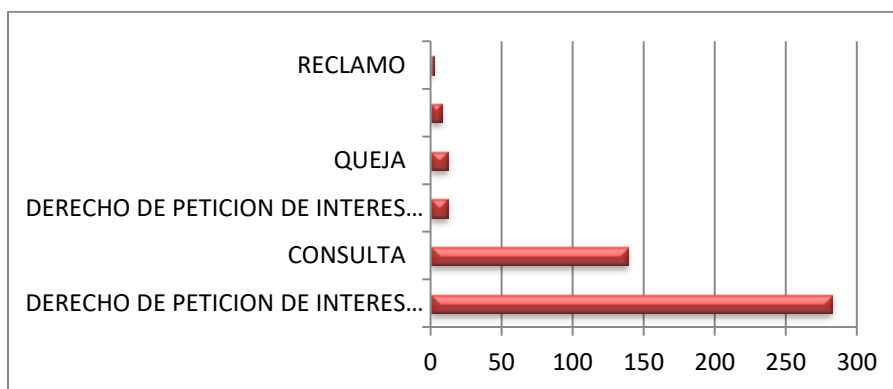
Total, Requerimientos 455

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00%</b>



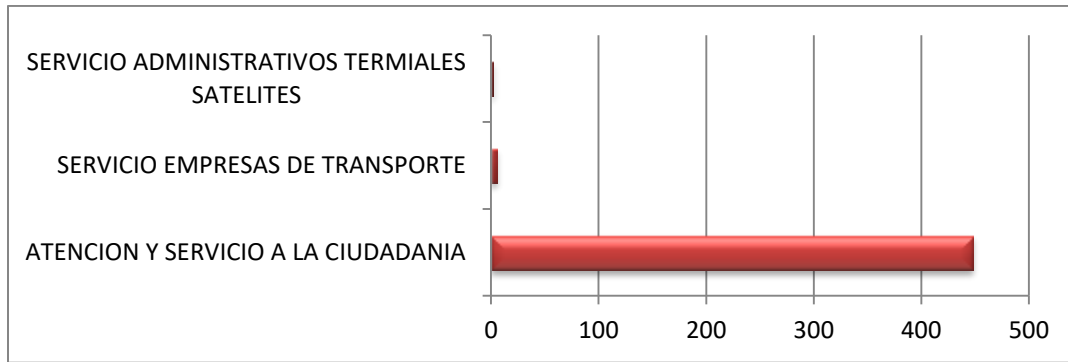
Total, Requerimientos 455

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00%</b>



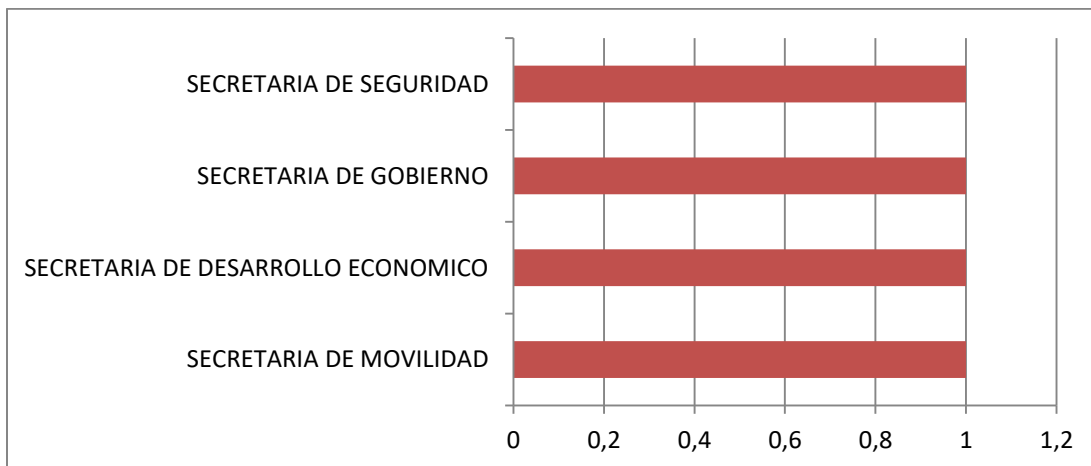
Total, Requerimientos 455

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>



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.



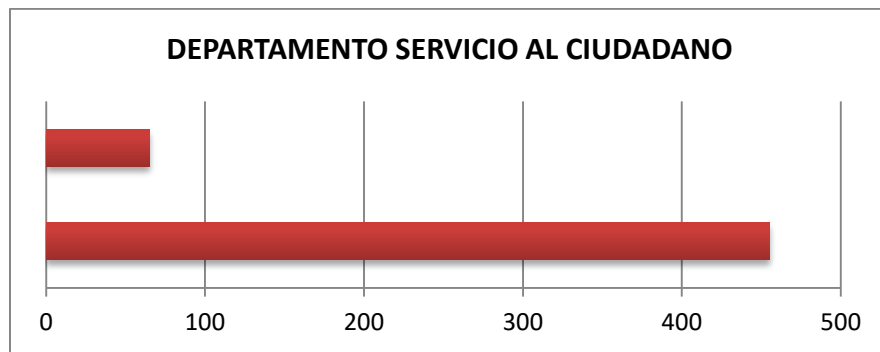
## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>65</b>	<b>520</b>	<b>100%</b>



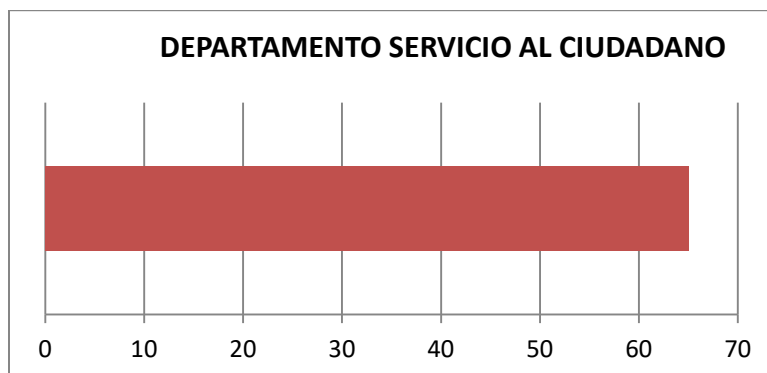
Total, Requerimientos 445

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,0%</b>



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**

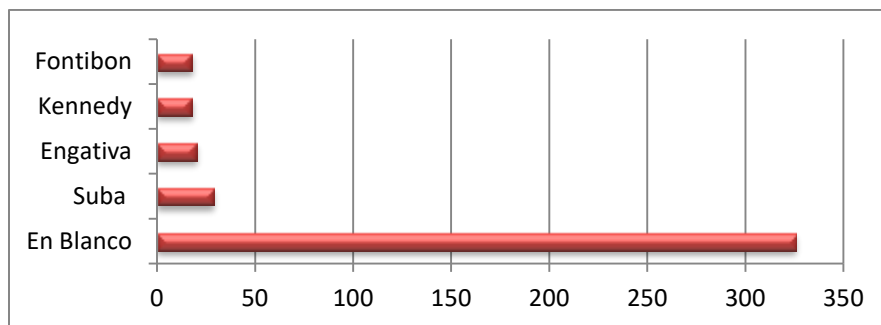
<b>Promedio de DG</b>										
<b>Rótulos de Fila</b>	<b>CONSULTA</b>	<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL</b>	<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</b>	<b>FELICITACION</b>	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION</b>	<b>SOLICITUD DE COPIA</b>	<b>SUGERENCIA</b>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

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



Total, Requerimientos 455

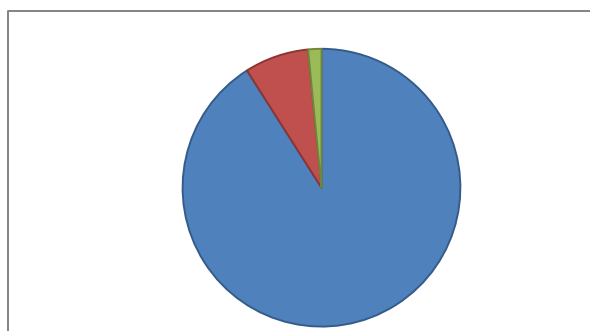
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00%</b>

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



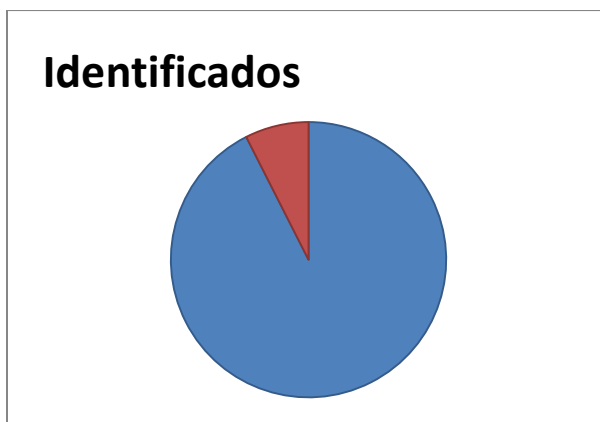
Total, Requerimientos 455

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>455</b>	<b>100,00%</b>



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

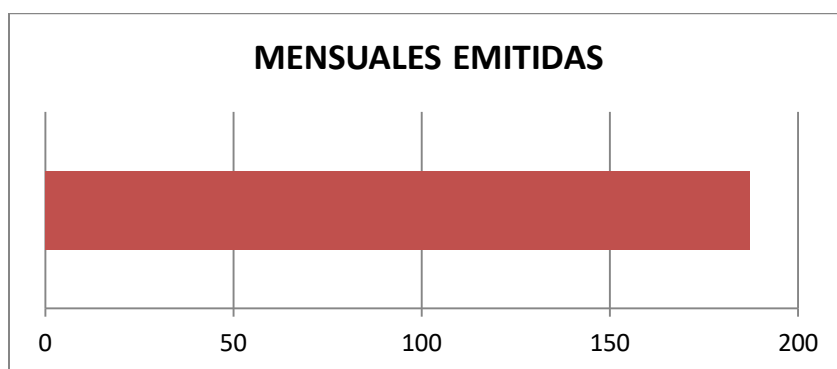
peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100.00%</b>



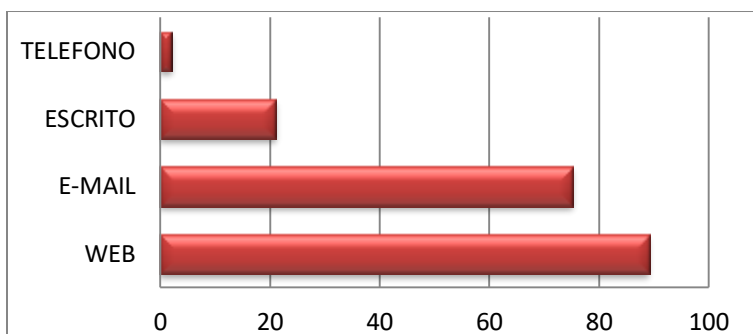
Total, Requerimientos 187

#### **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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>



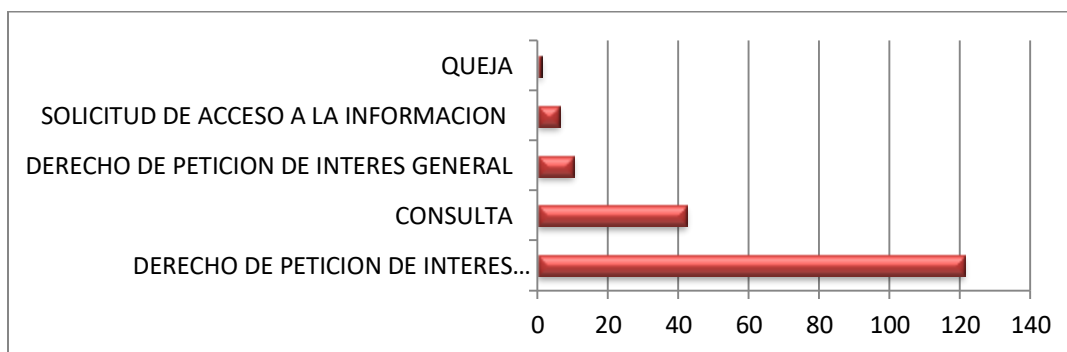
Total, Requerimientos 187

**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%
<b>Sumas</b>	180	96,26%
<b>Otros</b>	7	3,74%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>



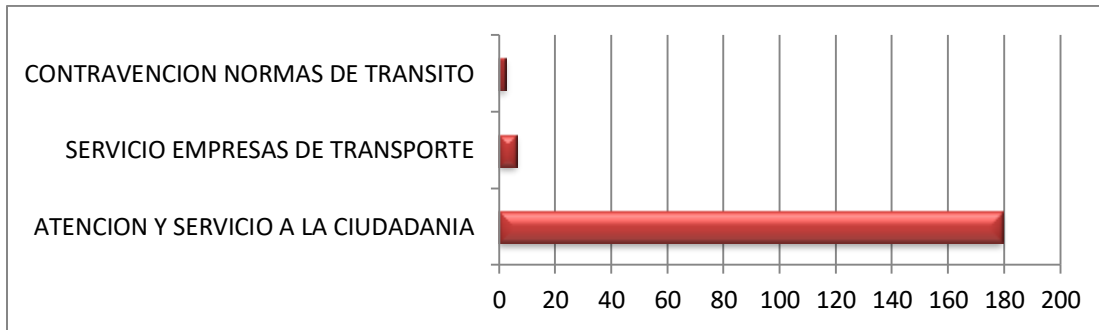
Total, Requerimientos 187

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>



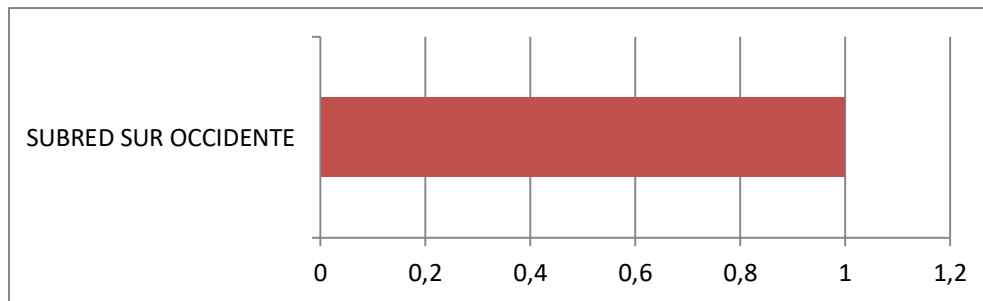
Total, Requerimientos 187

**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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



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
<b>ASUNTO</b>	SOLICITUD PERMISO PARA SALIR DE LA CIUDAD
<b>NUMERO</b>	1838292020

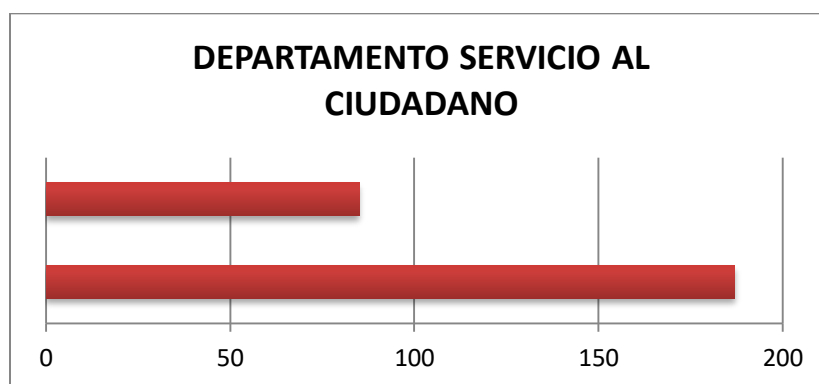
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>85</b>	<b>272</b>	<b>100%</b>



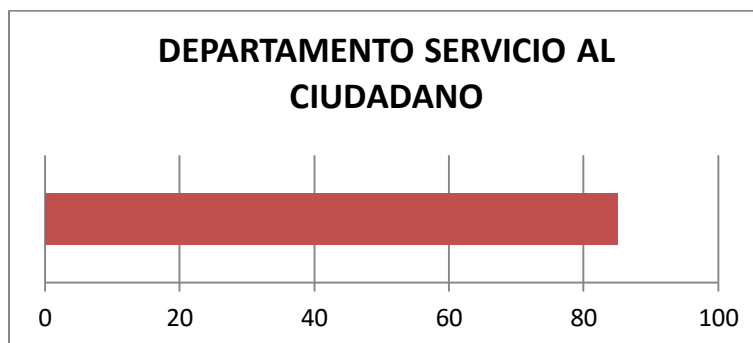
Total, Requerimientos 187

### 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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>



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

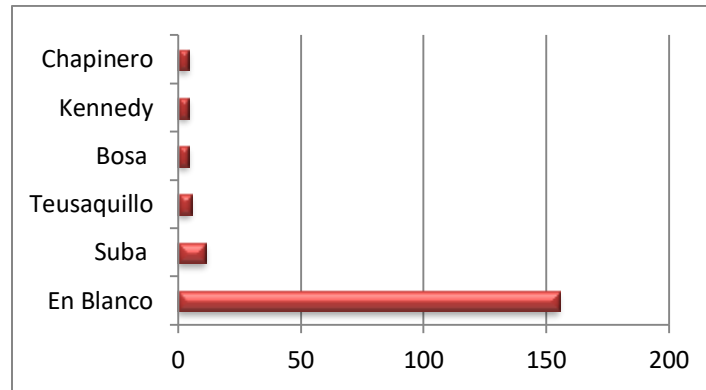
Promedio de DG										
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	1,1	13	2,5	1	7,4	8,2	1	1	2,8	4,6
<b>Total General</b>	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%
<b>Total</b>	183	97,86%
Otros	4	2,14%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>



Total, Requerimientos 187

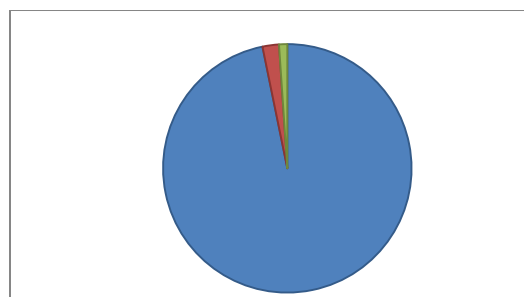
**Análisis:**

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%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>187</b>	<b>100,00%</b>

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



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

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



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.

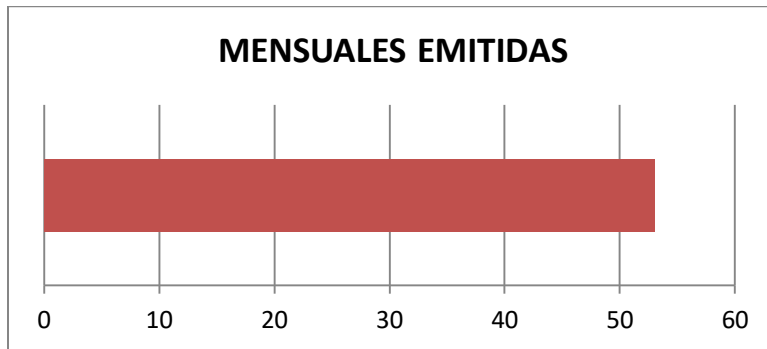
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo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

## INFORME MES DE AGOSTO 2020

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	53	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100.00%</b>



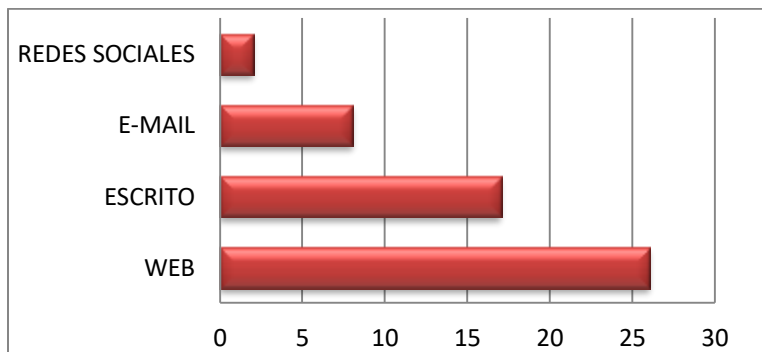
Total, Requerimientos 53

#### Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 53 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	26	49,06%
ESCRITO	17	32,08%
E-MAIL	8	15,09%
REDES SOCIALES	2	3,77%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



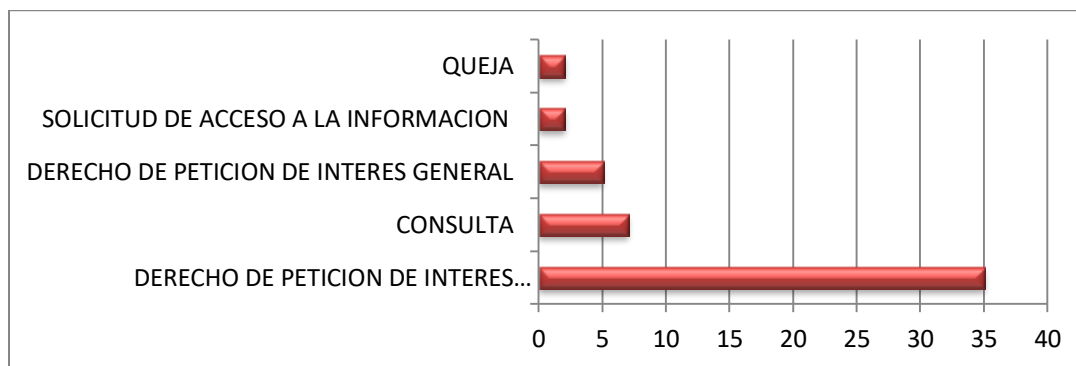
Total, Requerimientos 53

**Análisis:**

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 49.06% del total de peticiones registradas seguida por el canal Escrito 32.08%.

**3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

TIPO	TOTAL	%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	35	66,04%
CONSULTA	7	13,21%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5	9,43%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	3,77%
QUEJA	2	3,77%
<b>Sumas</b>	51	96,23%
<b>Otros</b>	2	3,77%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



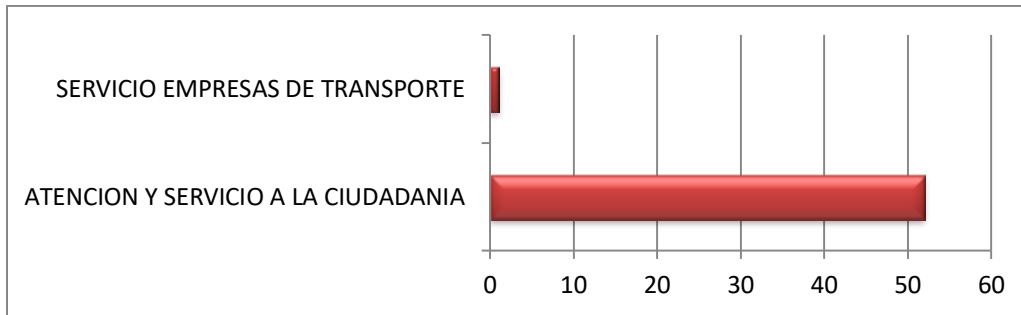
Total, Requerimientos 53

**Análisis:**

La modalidad o tipología más solicitada es la Derecho de Petición de Interés Particular con un 66.04% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Consulta con un 13.21%. y Derecho de Petición de Interés General con un 9.43%.

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

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	52	98,11%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	1	1,89%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



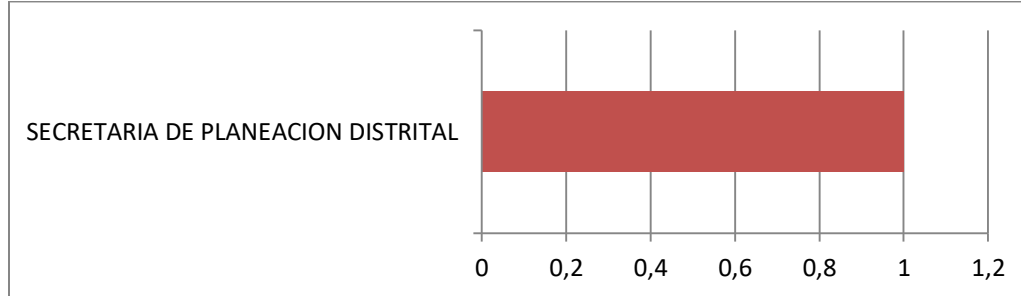
Total, Requerimientos 53

**Análisis:**

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicios a la Ciudadanía” fueron las más reiteradas con 52 peticiones, seguidos de “Servicio Empresas de Transporte” con 1 petición, siendo estas las más reiteradas en este periodo

**5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA**

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION DISTRITAL	1	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>



Total, Requerimientos trasladados 1

**Análisis:**

Para este período, hubo un traslados por no competencia, a la Secretaria de Planeación Distrital, del total de las 53 peticiones que se registraron; y se tramitaron directamente por la entidad.

**6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS**

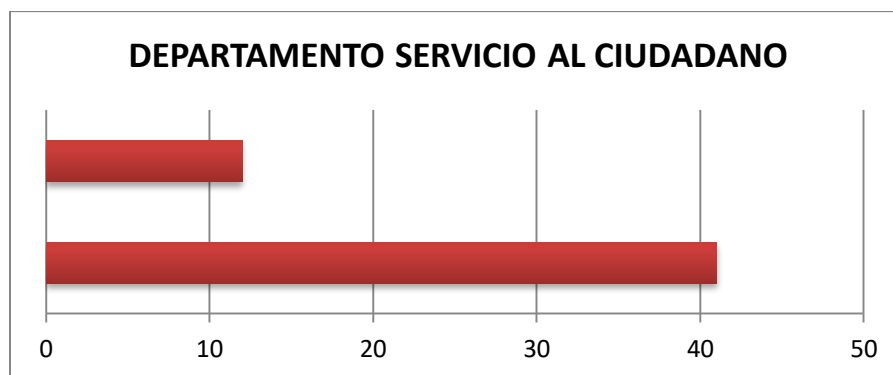
**Análisis:**

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	41	12	53	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>



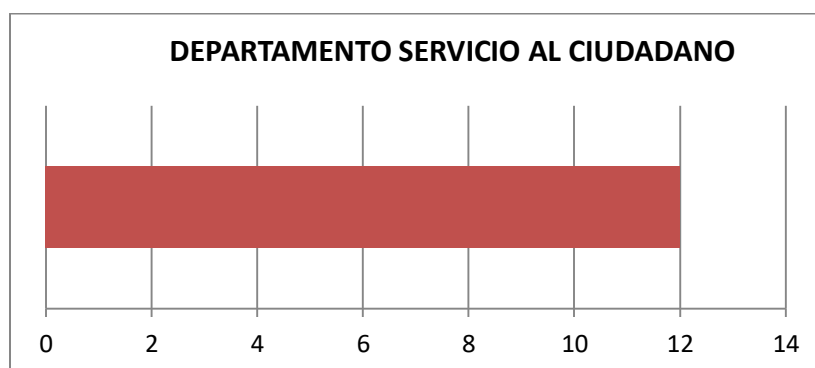
Total, Requerimientos 53

### Análisis:

En este período, se cerraron 53 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 12 pertenecían a finales del periodo anterior, 41 del periodo actual.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	12	22,6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 12

### Análisis:

En este período, se cerraron 53 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 12 pertenecían a finales del periodo anterior.

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

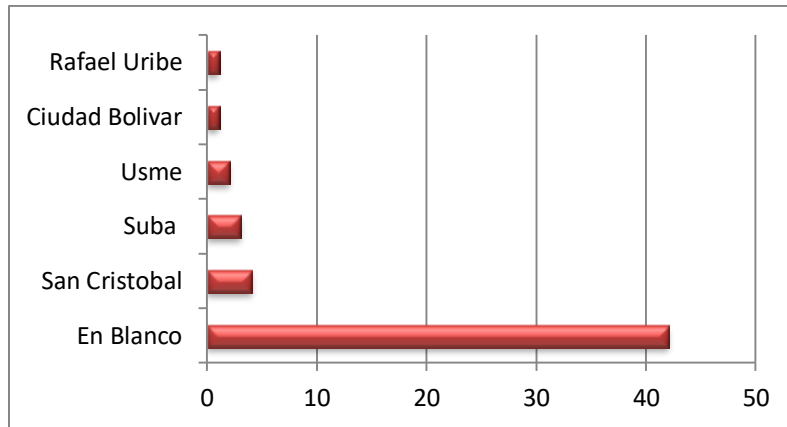
Promedio de DG								
Rótulos de Fila	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	5,5	7,6	16	2	12	6,3	1,8	5,3
<b>Total General</b>	5,5	7,6	16	2	12	6,3	1,8	5,3

### 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	42	79,25%
San Cristóbal	4	7,55%
Suba	3	5,66%
Usme	2	3,77%
Ciudad Bolívar	1	1,89%
Rafael Uribe	1	1,89%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



Total, Requerimientos 53

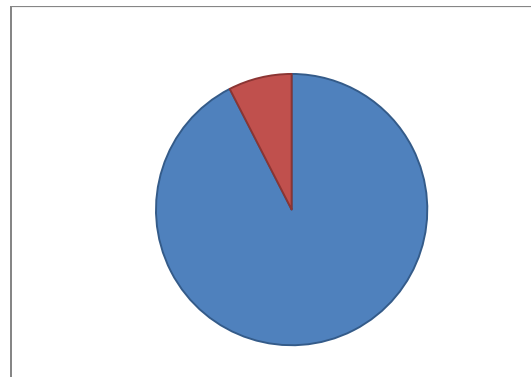
**Análisis:**

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 79.25% de los casos.

**11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE**

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	39	73,58%
2	8	15,09%
3	3	5,66%
4	2	3,77%
1	1	1,89%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	49	92,45%
En Blanco	4	7,55%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



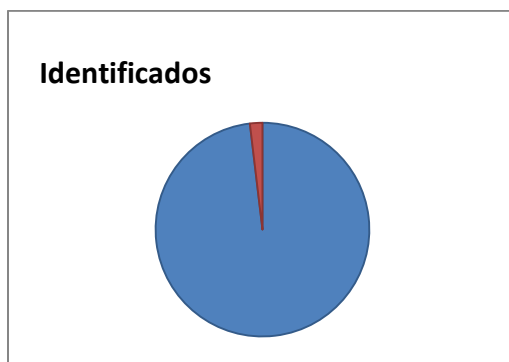
Total, Requerimientos 53

### **Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 73,58% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 92.45% 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**

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Identificados	52	98,11%
Anónimo	1	1,89%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>



Total, Requerimientos 53

### **Análisis:**

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía, se observa que el 98,11% 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

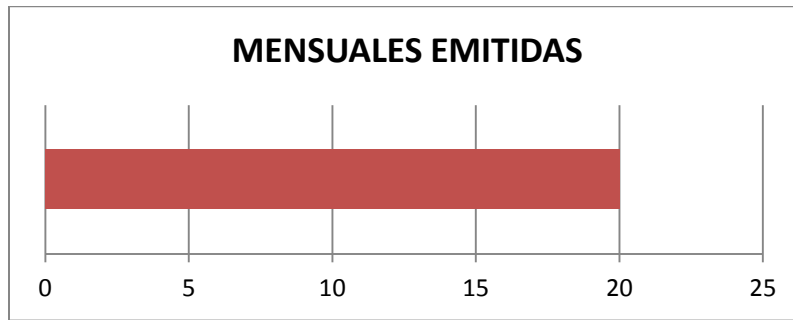
una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo. Todo esto con el interés de poder mejorar el servicio.

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.

## INFORME MES DE SEPTIEMBRE 2020

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	20	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



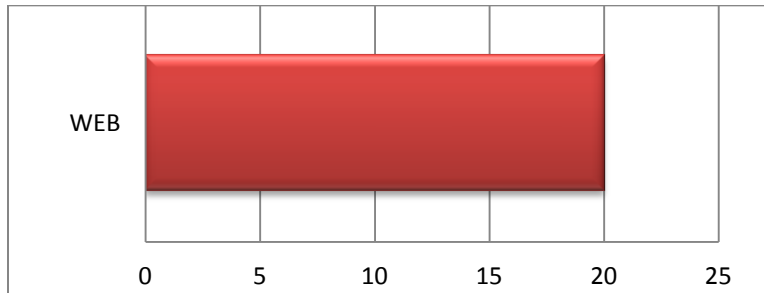
Total, Requerimientos 20

#### **Análisis:**

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 20 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	20	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>



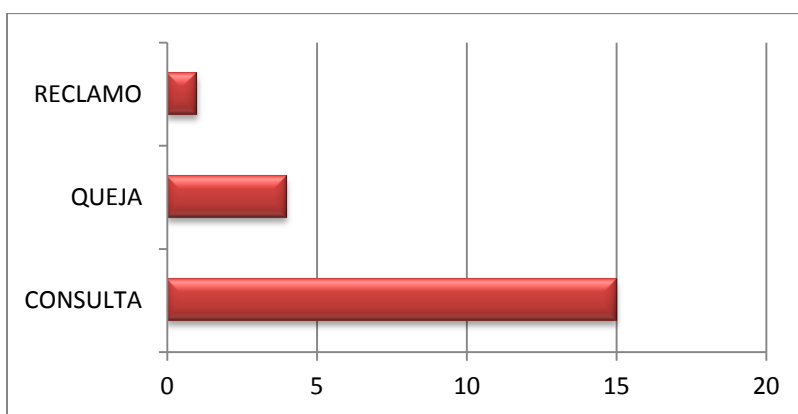
Total, Requerimientos 20

#### **Análisis:**

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 100% del total de peticiones registradas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
CONSULTA	15	75.00%
QUEJA	4	20.00%
RECLAMO	1	5.00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



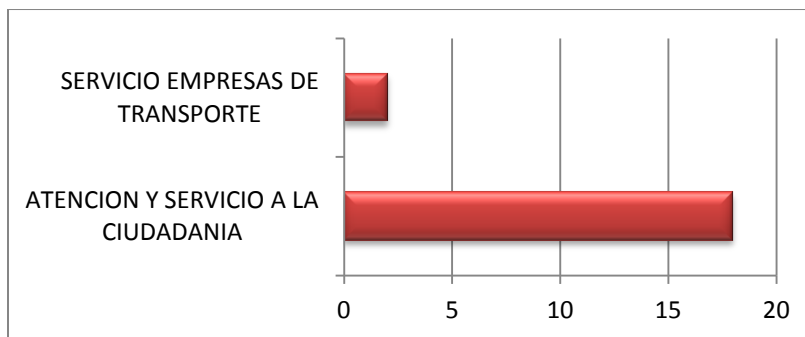
Total, Requerimientos 20

#### **Análisis:**

La modalidad o tipología más solicitada es la Consulta con un 75.00% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Queja con un 20.00% y Reclamo con un 5.00%.

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

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	18	90.00%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	2	10.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 20

**Análisis:**

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Atención y Servicios a la Ciudadanía” fueron las más reiteradas con 18 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**

Total, Requerimientos 0

**Análisis:**

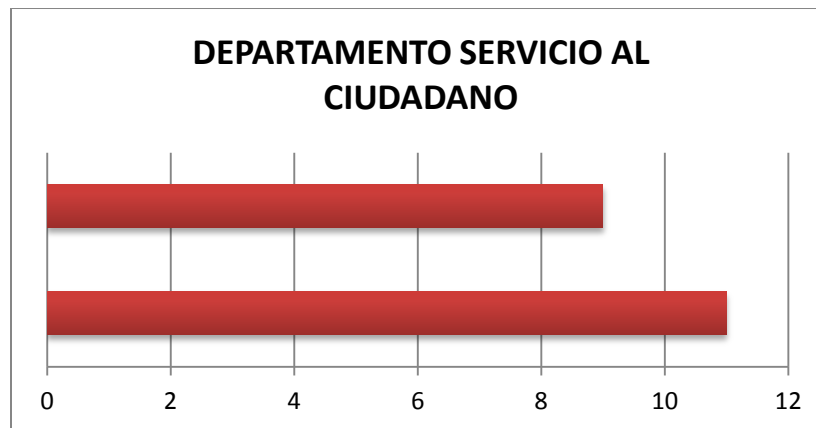
Para este período, no hubo traslados por no competencia, del total de las 20 peticiones que se registraron; todas se tramitaron directamente por la entidad.

**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	11	9	20	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>



Total, Requerimientos 20

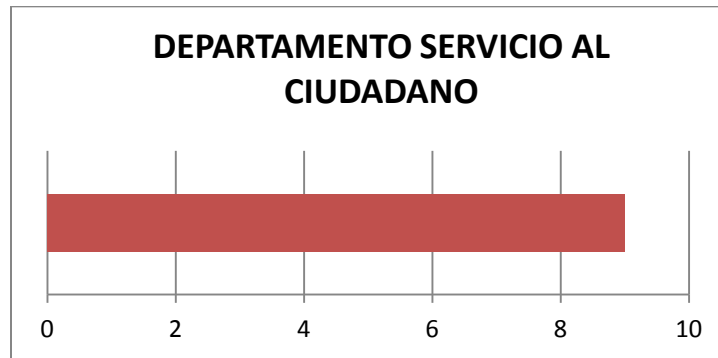
**Análisis:**

En este período, se cerraron 20 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 09 pertenecían a finales del periodo anterior, 11 del periodo actual.



## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	9	45.0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 9

### Análisis:

En este período, se cerraron 20 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 09 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 PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	2.5	3	5.5	1	3.1
<b>Total General</b>	<b>2.5</b>	<b>3</b>	<b>5.5</b>	<b>1</b>	<b>3.1</b>

### Análisis:

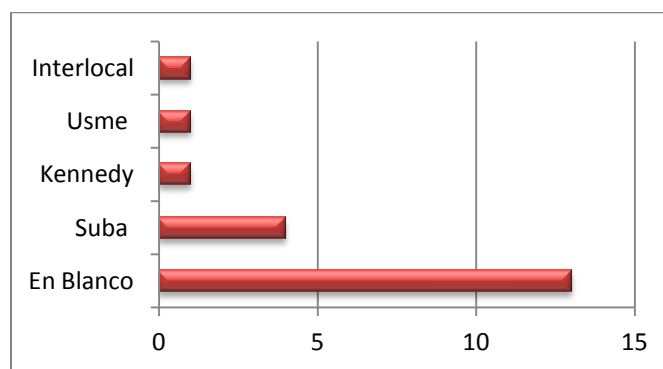
En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia utilizada para contestar las peticiones; se puede concluir que estas se cierran a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que requieren análisis e investigación, para planificar la respuesta; las

peticiones en su mayoría tienen respuesta en este periodo y a tiempo; aunque hay que tener en cuenta que según el Decreto 491 del 2020 el cual permite ampliar los tiempos de respuesta; no se ha implementado pues se está dando respuesta a las peticiones registradas a tiempo.

También se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en demoras 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	13	65.00%
Suba	4	20.00%
Kennedy	1	5.00%
Usme	1	5.00%
Interlocal	1	5.00%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 20

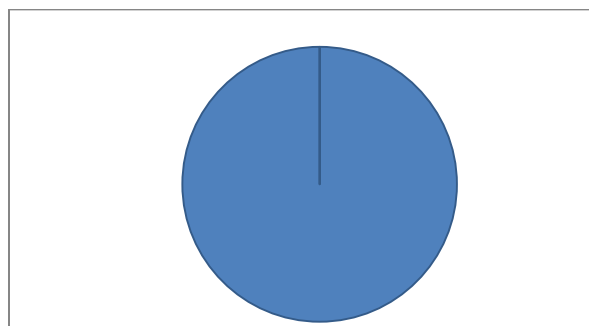
#### Análisis:

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 65.00% de los casos.

#### 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	11	55.00%
2	5	25.00%
1	2	10.00%
3	1	5.00%
4	1	5.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	20	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 20

**Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 55.00% 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 en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

**12. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	20	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>20</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 20

**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 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 es permitido la presencia de público en su normalidad la presencia se hace siguiendo unos protocolos bioseguridad.

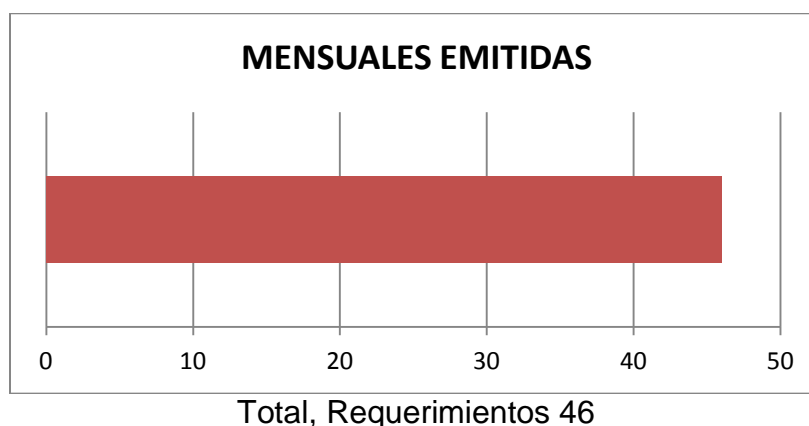
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo 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); termine de implementar de manera asertiva la herramienta para optimizar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses; para que el servicio hacia nuestros usuarios, sea lo más eficiente.

## INFORME MES DE OCTUBRE 2020

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	46	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

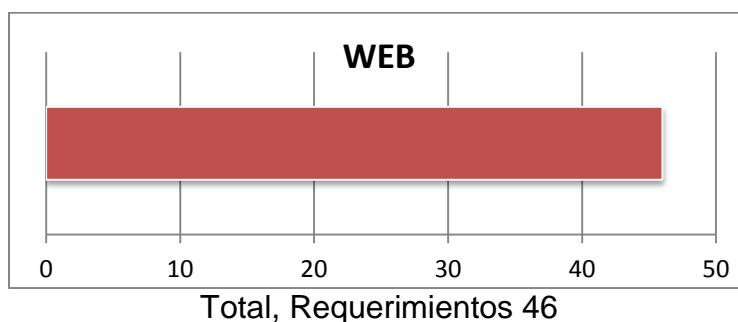


#### Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 46 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	46	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

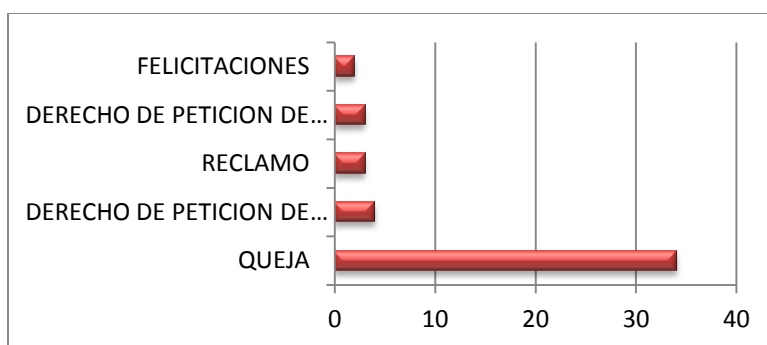


#### Análisis:

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 100% del total de peticiones registradas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	34	73.91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	8.70%
RECLAMO	3	6.52%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	6.52%
FELICITACIONES	2	4.35%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>



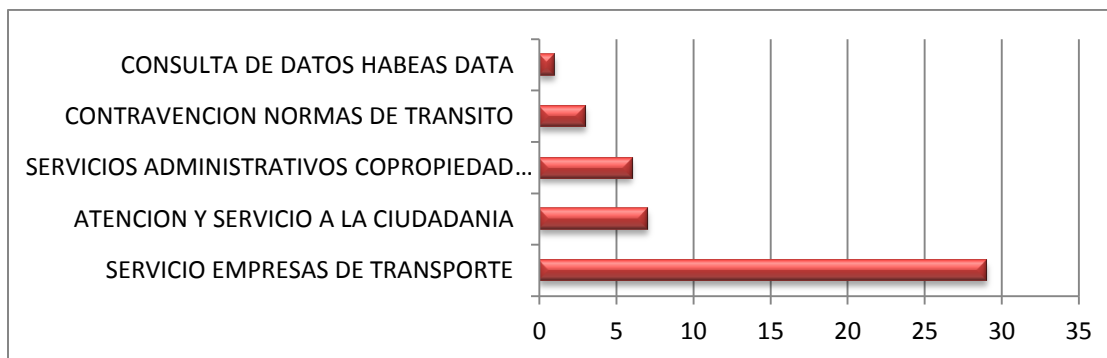
Total, Requerimientos 46

#### Análisis:

La modalidad o tipología más solicitada es la Queja con un 73.91% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Derecho de Petición de Interés Particular con un 8.70% y Reclamo con un 6.52%.

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

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIO EMPRESAS DE TRANSPORTE	29	63.04%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	7	15.22%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	6	13.04%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	3	6.52%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	2.17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>



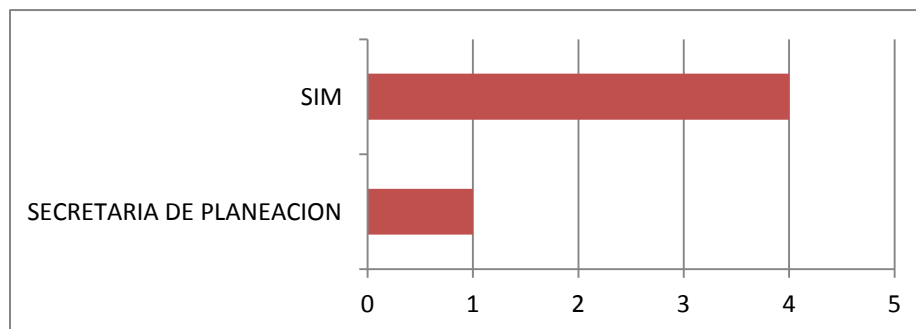
Total, Requerimientos 46

### Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 29 peticiones, seguidos de “Atención y Servicios a la Ciudadanía” con 7 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo

### 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	25%
SIM	4	80%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>



Total, Requerimientos 5

### Análisis:

Para este período, hubo 5 traslados por no competencia, uno a la Secretaria de Planeación y cuatro al SIM del total de las 46 peticiones que se registraron y se tramitaron por la entidad.

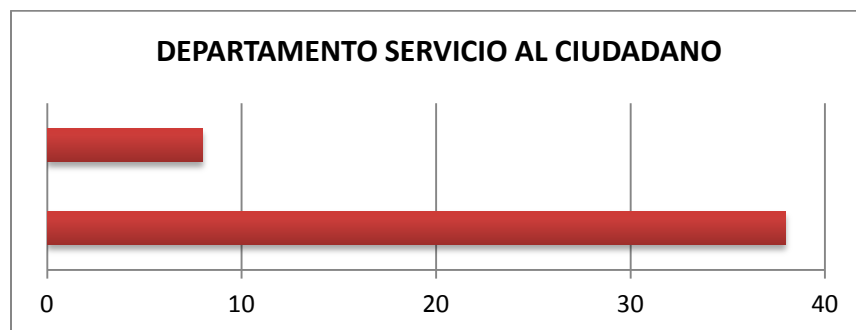
### 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

#### 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	38	8	46	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



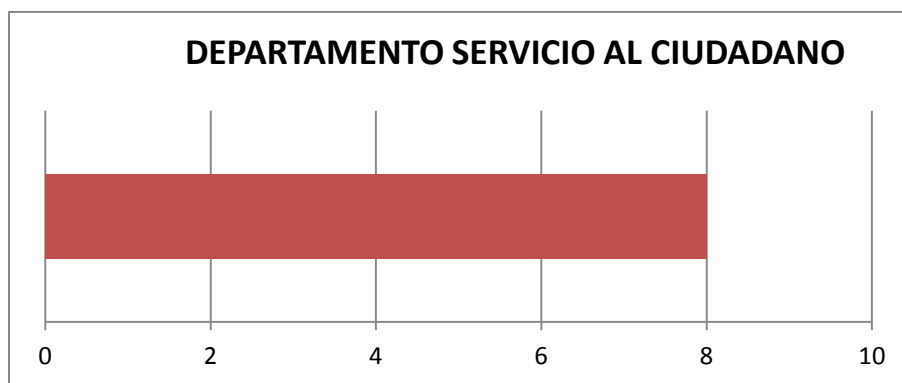
Total, Requerimientos 46

### Análisis:

En este período, se cerraron 46 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 08 pertenecían a finales del periodo anterior, 38 del periodo actual.

## 8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	17.4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 08

### Análisis:

En este período, se cerraron 46 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 08 pertenecían a finales del periodo anterior.



## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA

<b>Promedio de DG</b>						
<b>Rótulos de Fila</b>	<b>CONSULTA</b>	<b>DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR</b>	<b>FELICITACION</b>	<b>QUEJA</b>	<b>RECLAMO</b>	<b>Total general</b>
<b>DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	1	6.2	10	4.5	5	4.9
<b>Total General</b>	1	6.2	10	4.5	5	4.9

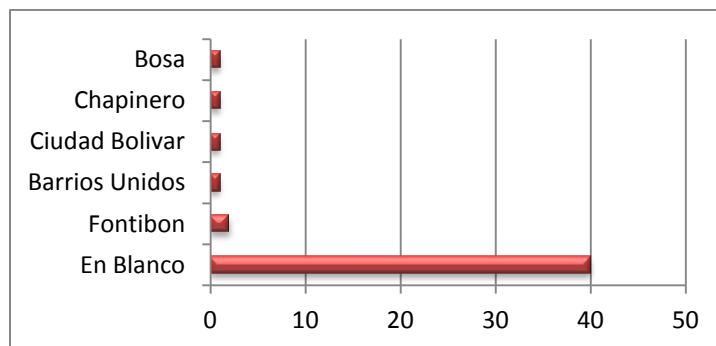
### **Análisis:**

En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; utilizada para contestar las peticiones; se puede concluir que estas se cierran a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que requieren análisis e investigación, para planificar la respuesta; las peticiones en su mayoría tienen respuesta en este periodo y a tiempo; aunque hay que tener en cuenta que según el Decreto 491 del 2020 el cual permite ampliar los tiempos de respuesta; no se ha implementado pues se está dando respuesta a las peticiones registradas a tiempo.

También se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en demoras 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.

<b>LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
En Blanco	40	86.96%
Fontibón	2	4.35%
Barrios Unidos	1	2.17%
Ciudad Bolívar	1	2.17%
Chapinero	1	2.17%
Bosa	1	2.17%
<b>Total</b>	46	100.00%



Total, Requerimientos 46

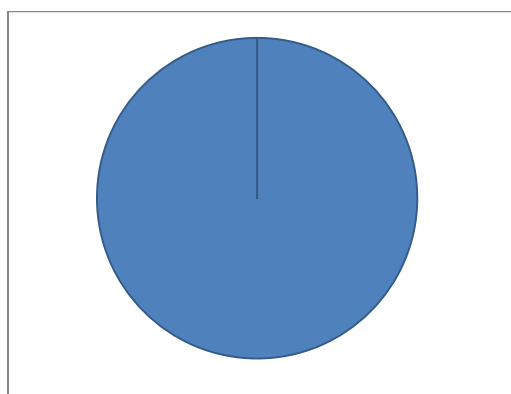
### **Análisis:**

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 89.96% de los casos.

### **11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE**

<b>ESTRATO CIUDADANO</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
En Blanco	27	58.70%
2	12	26.09%
3	5	10.87%
4	2	4.35%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

<b>TIPO DEL PETICIONARIO</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Natural	45	97.83%
En Blanco	1	2.17%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>



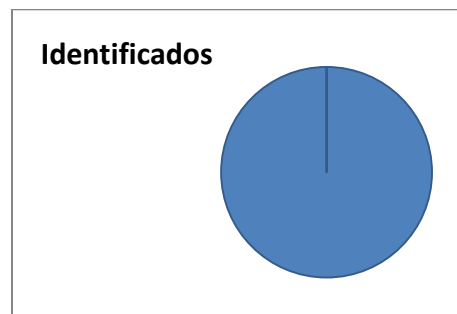
Total, Requerimientos 46

**Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 58.70% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 97.83% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

**12. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>CANT.</b>	<b>%</b>
Identificados	46	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 46

**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 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 es permitido la presencia de público en su normalidad la presencia se hace siguiendo unos protocolos bioseguridad.

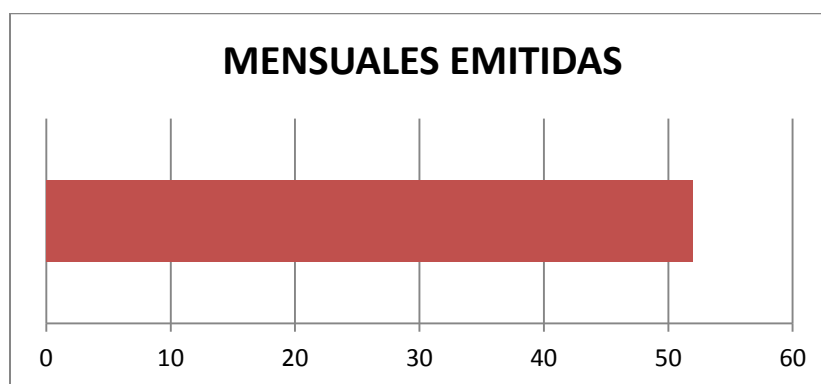
Se sigue implementando los kioscos de trámite de PQRS ubicados en los módulos del uno al tres de la Terminal salitre, lo que se pretende con estos kioscos es dar una conexión directa entre el usuario y el programa “Bogotá Te Escucha”, con el fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo 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); termine de implementar de manera asertiva la herramienta para optimizar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses; para que el servicio hacia nuestros usuarios, sea lo más eficiente.

## INFORME MES DE NOVIEMBRE 2020

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	52	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



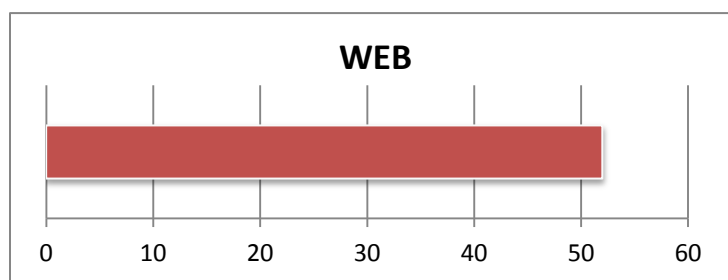
Total, Requerimientos 52

#### **Análisis:**

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 52 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	52	100,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>



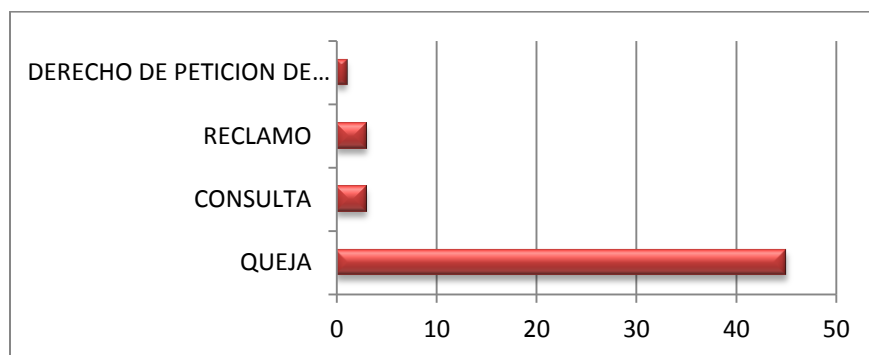
Total, Requerimientos 52

#### **Análisis:**

El canal de interacción o medio más utilizado fue el Web con el 100% del total de peticiones registradas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

TIPO	TOTAL	%
QUEJA	45	86.54%
CONSULTA	3	5.77%
RECLAMO	3	5.77%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1.92%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



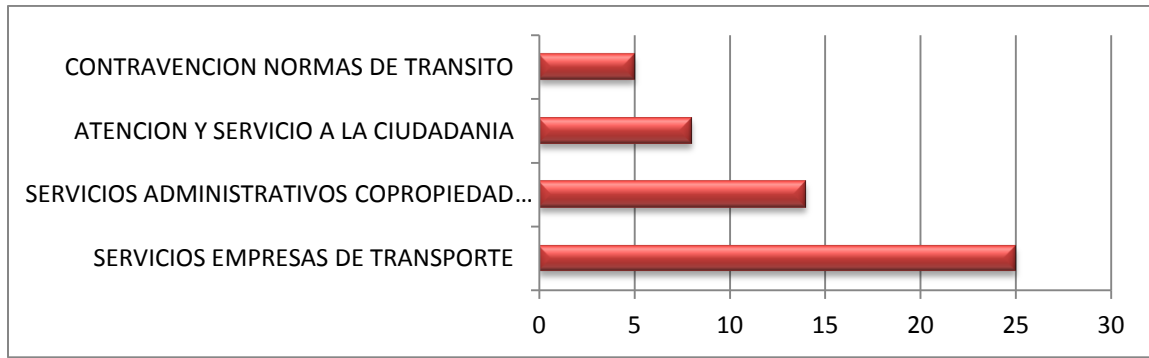
Total, Requerimientos 52

#### Análisis:

La modalidad o tipología más solicitada es la Queja con un 86.54% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Consulta con un 5.77% y Reclamo con un 5.77%.

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

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIOS EMPRESAS DE TRANSPORTE	25	48.08%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	14	26.92%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	8	15.38%
CONTRAVENCION NORMAS DE TRANSITO	5	9.62%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 52

**Análisis:**

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 25 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad” con 14 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

**5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA**

Total, Requerimientos 0

**Análisis:**

Para este período, no hubo traslados por no competencia, del total de las 52 peticiones que se registraron y se tramitaron por la entidad.

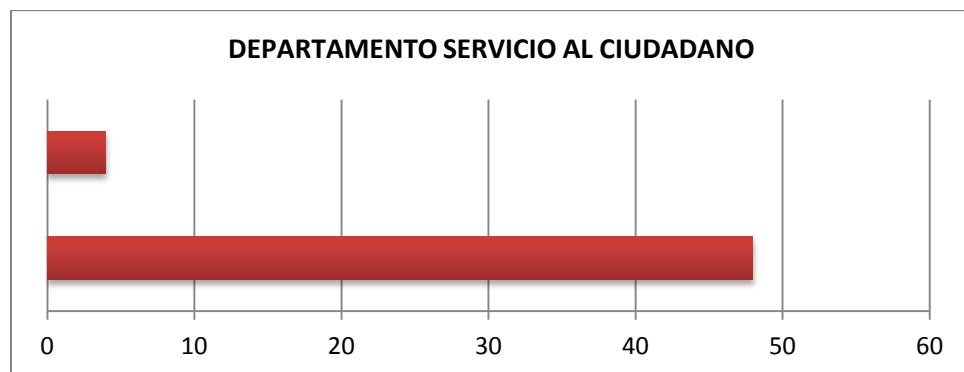
**6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS**

**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	48	4	52	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>



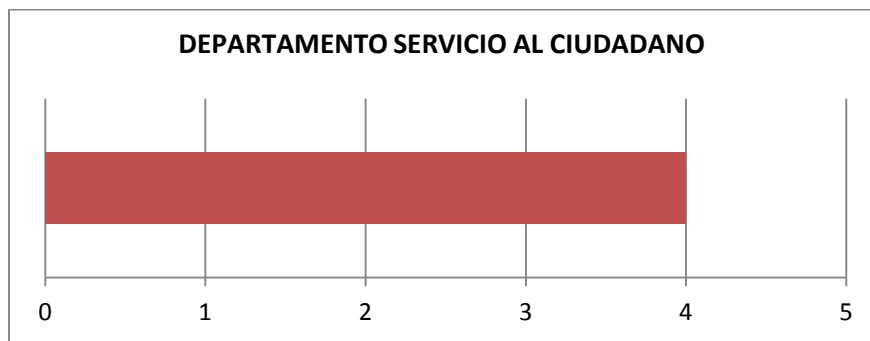
Total, Requerimientos 52

**Análisis:**

En este período, se cerraron 52 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 04 pertenecían a finales del periodo anterior, 48 del periodo actual.

**8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR**

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	4	7.7%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100.0%</b>



Total, cerradas periodo anterior 52

**Análisis:**

En este período, se cerraron 52 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 04 pertenecían a finales del periodo anterior.

**9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGIA Y DEPENDENCIA**

<b>Promedio de DG</b>				
Rótulos de Fila	CONSULTA	QUEJA	RECLAMO	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	12	14	11	13.1
<b>Total General</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>13.1</b>

**Análisis:**

En los tiempos promedio de respuesta por tipología y dependencia; utilizada para contestar las peticiones; se puede concluir que estas se cierran a tiempo, aunque algunas peticiones están sujetas a respuestas dadas por otras dependencias por ser temas que requieren análisis e investigación, para planificar la respuesta; las peticiones en su mayoría tienen respuesta en este periodo y a tiempo; aunque hay que tener en cuenta que según el Decreto 491 del 2020 el cual permite ampliar

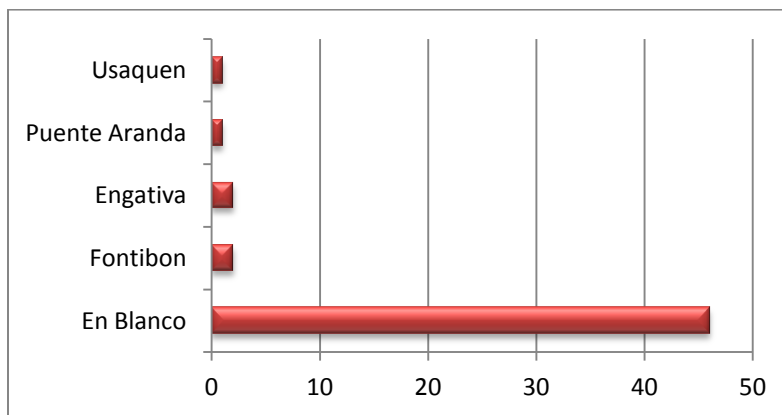


los tiempos de respuesta; no se ha implementado pues se está dando respuesta a las peticiones registradas a tiempo.

También se espera que se subsanen los inconvenientes con la plataforma para no incurrir en demoras 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	46	88.46%
Fontibón	2	3.85%
Engativa	2	3.85%
Puente Aranda	1	1.92%
Usaquén	1	1.92%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 52

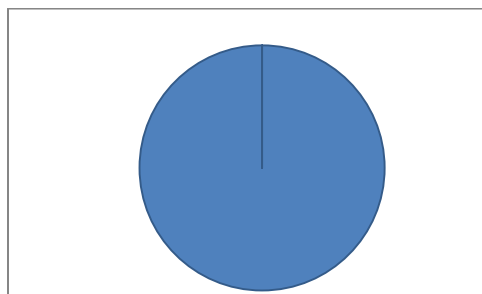
#### Análisis:

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 88.46% de los casos.

#### 11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	41	78.85%
3	5	9.62%
2	4	7.69%
4	2	3.85%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	51	98.08%
Jurídica	1	1.92%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



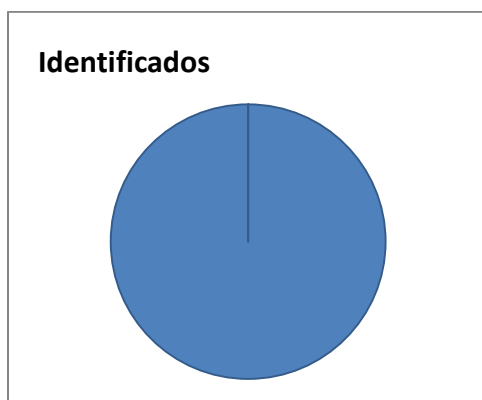
Total, Requerimientos 52

#### **Análisis:**

Los peticionarios en este periodo en un 58.70% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 97.83% los usuarios quedan registrados como persona Natural, eso quiere decir, que en su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

## **12. CALIDAD DEL REQUIRENTE**

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	52	100.00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>52</b>	<b>100.00%</b>



Total, Requerimientos 52

#### **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 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 es permitido la presencia de público en su normalidad la presencia se hace siguiendo unos protocolos bioseguridad.

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); termine de implementar de manera asertiva la herramienta para optimizar todos los contratiempos presentados durante estos últimos meses; para que el servicio hacia nuestros usuarios, sea lo más eficiente.