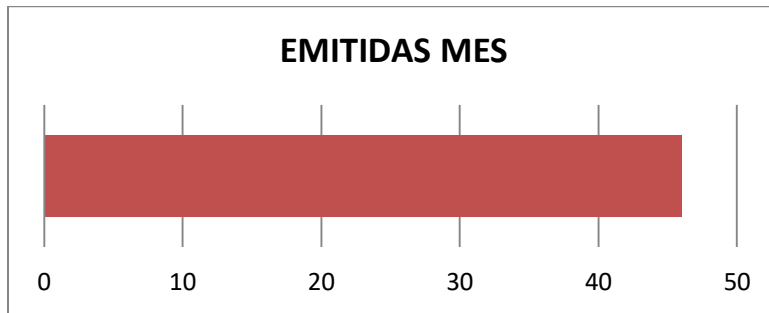


INFORME MES DE ENERO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	46	100.00%
TOTAL GENERAL	46	100.00%



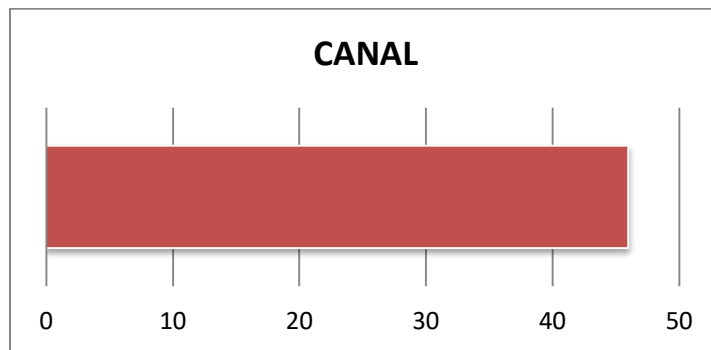
Total, Requerimientos 46

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%
TOTAL GENERAL	46	100%



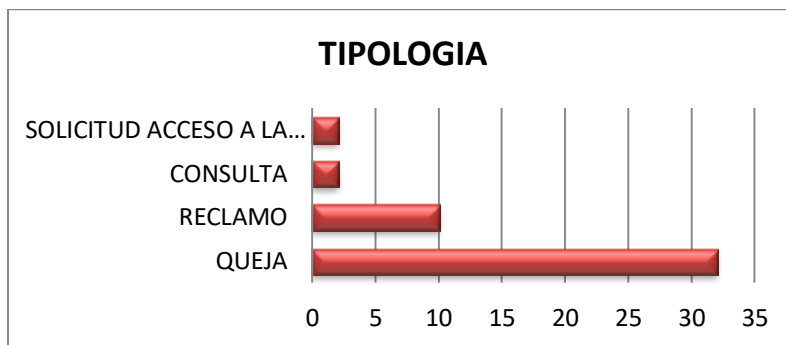
Total, Requerimientos 46

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	32	69,57%
RECLAMO	10	21,74%
CONSULTA	2	4,35%
SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION	2	4,35%
TOTAL	46	100,00%



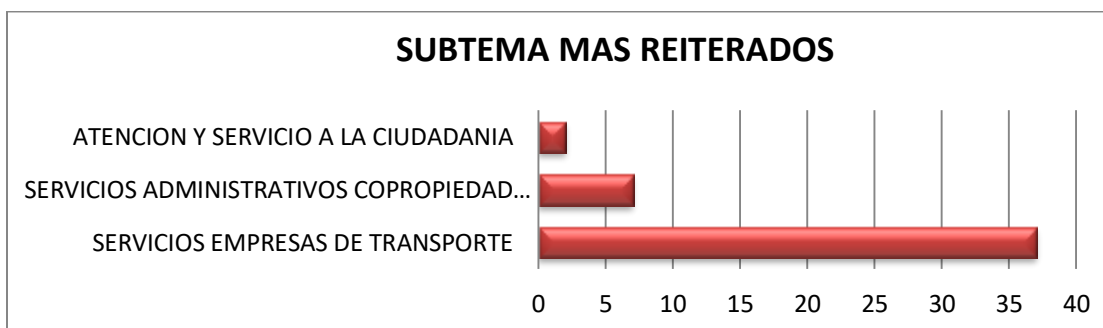
Total, Requerimientos 46

Análisis:

La modalidad o tipología más solicitado es la Queja con un 69.57% de participación, es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Reclamo con un 21.74% y Consulta con un 4.35%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIOS EMPRESAS DE TRANSPORTE	37	80,43%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	7	15,22%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	4,35%
TOTAL	46	100,00%



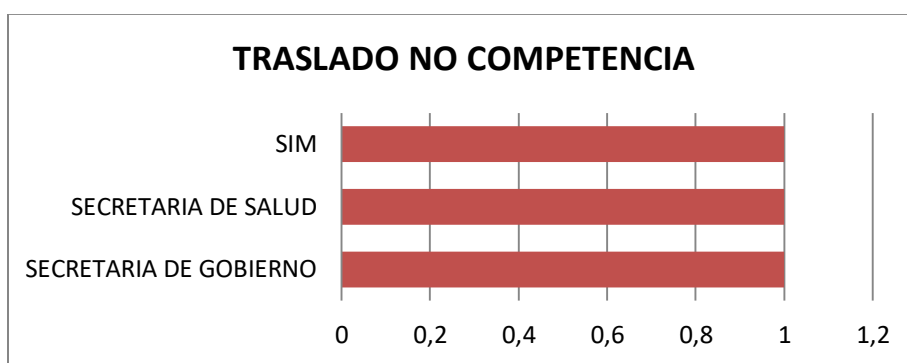
Total, Requerimientos 46

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 37 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad” con 7 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	33%
SECRETARIA DE SALUD	1	33%
SIM	1	33%
TOTAL GENERAL	3	100%



Total, Requerimientos 3

Análisis:

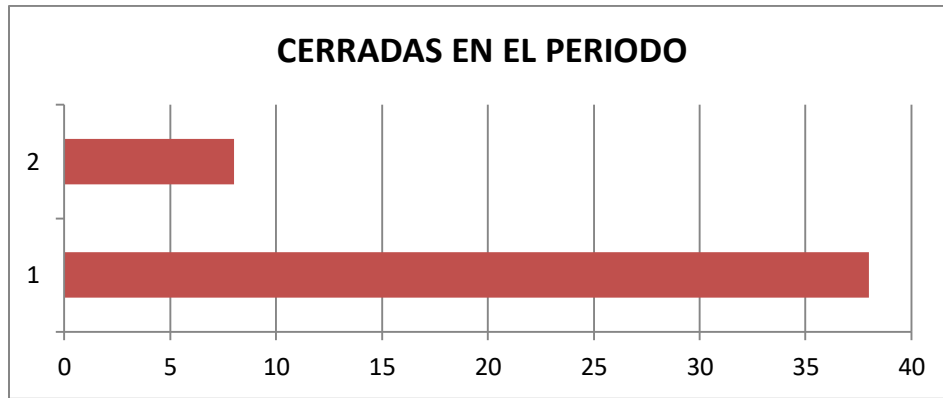
Para este período, hubo tres traslados por no competencia, del total de las 46 peticiones que se registraron y se tramitaron por la entidad.

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%
TOTAL GENERAL	38	8	46	100%



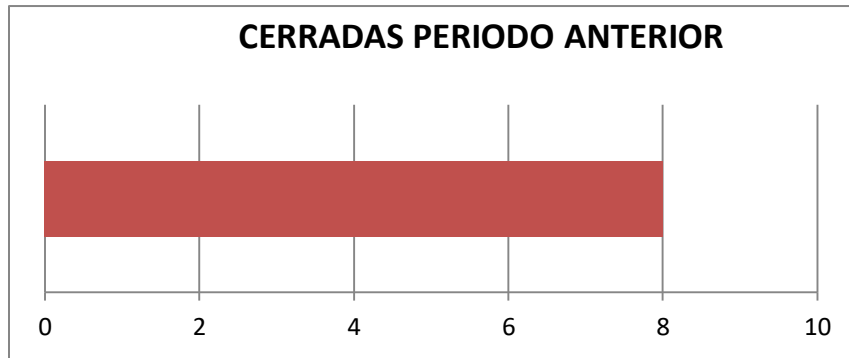
Total, Requerimientos 46

Análisis:

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

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	17,4%
TOTAL GENERAL	46	100,0%



Total, cerradas periodo anterior 8

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

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	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	19	18,2	17,8	15,2	9	16,8
Total General	8	19	18,2	17,8	15,2	9	16,8

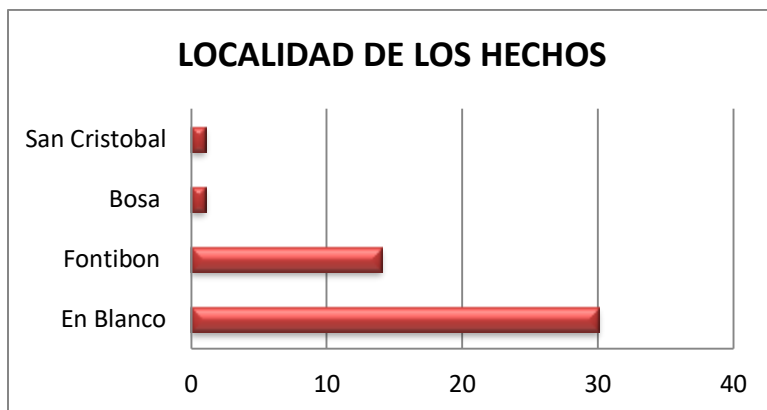
Análisis:

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.

Aunque se han subsanado algunos de los inconvenientes con la plataforma, se siguen viendo demoras en el trámite, se trata de hacer el trámite a tiempo, con aras de evitar pasarnos de los límites permitidos y 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	30	65,22%
Fontibón	14	30,43%
Bosa	1	2,17%
San Cristóbal	1	2,17%
Total	46	100,00%



Total, Requerimientos 46

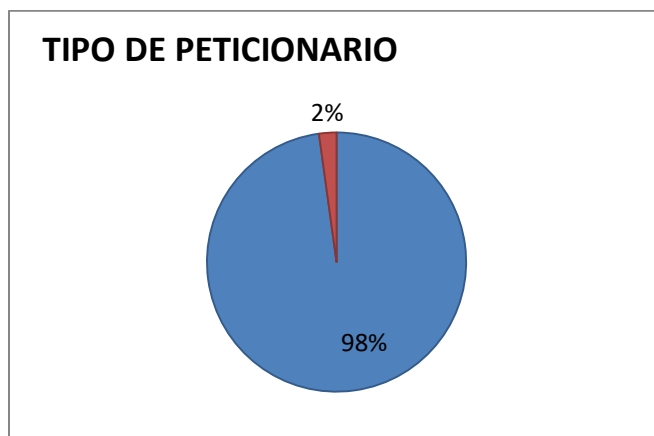
Análisis:

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 65.22% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	27	58,70%
3	17	36,96%
2	2	4,35%
1	0	0,00%
TOTAL GENERAL	46	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	45	97,83%
Jurídica	1	2,17%
TOTAL GENERAL	46	100,00%



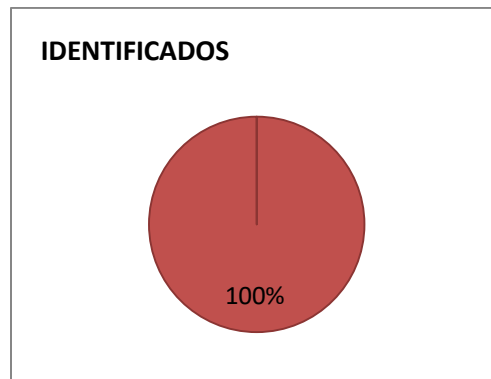
Total, Requerimientos 46

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 casi su totalidad los usuarios registraron sus datos personales el SDQS.

12. CALIDAD DEL REQUIRENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	46	100.00%
TOTAL GENERAL	46	100.00%



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 implementó la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” (SDQS); se vienen presentando ya en menor cantidad inconvenientes de conectividad los cuales se están solucionado para que no interfieran con los tiempos de respuesta de las peticiones que llegan por este medio y requieren respuesta por 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

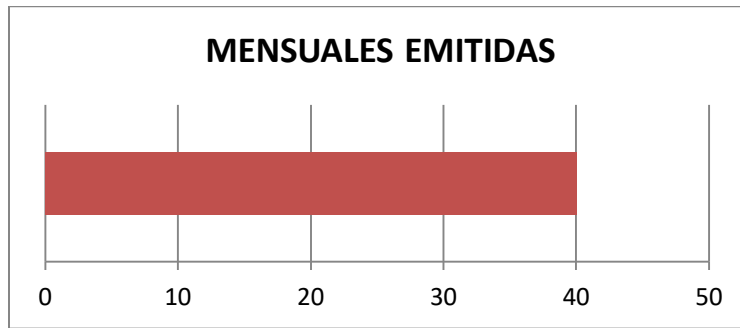
fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo.

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 FEBRERO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	40	100.00%
TOTAL GENERAL	40	100.00%



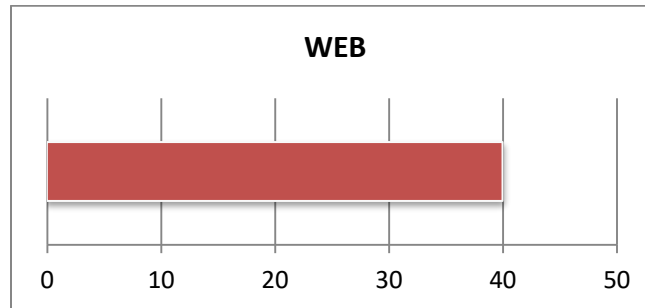
Total, Requerimientos 40

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 40 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	40	100%
TOTAL GENERAL	40	100%



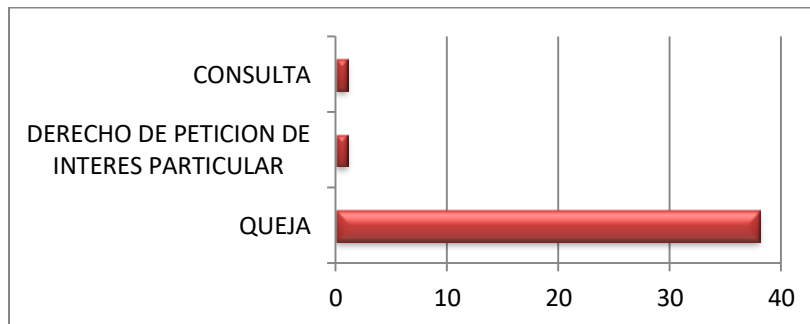
Total, Requerimientos 40

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	38	95,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	2,50%
CONSULTA	1	2,50%
TOTAL	40	100,00%



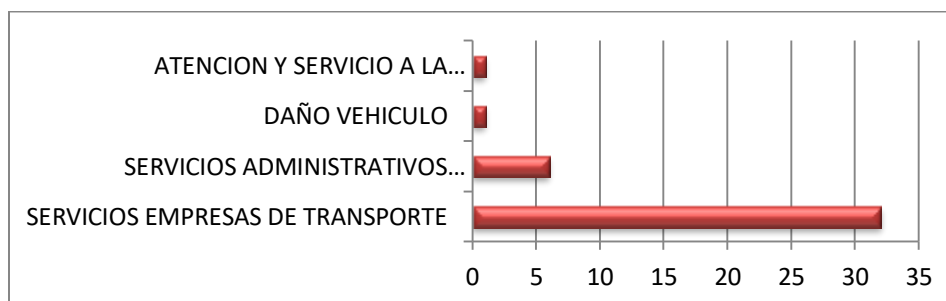
Total, Requerimientos 40

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con un 95% de participación, siendo esta las más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Derecho de Petición de Interés Particular con un 2.5% y Consulta con un 2.5%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIOS EMPRESAS DE TRANSPORTE	32	80,00%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	6	15,00%
DAÑO VEHICULO	1	2,50%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	2,50%
TOTAL	40	100,00%



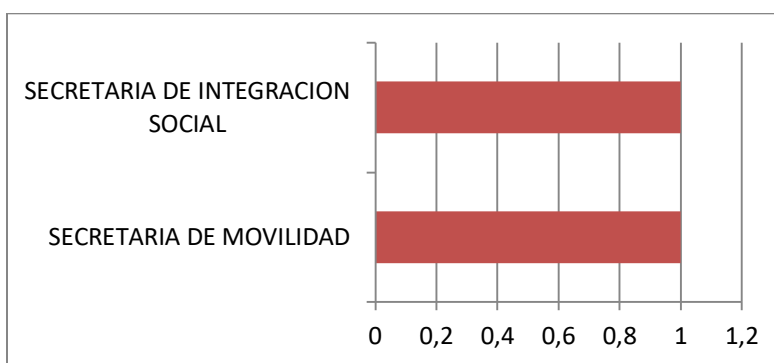
Total, Requerimientos 40

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 32 peticiones, seguidos de “Servicios Administrativos Copropiedad” con 6 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	50%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	50%
TOTAL GENERAL	2	100%



Total, Requerimientos 2

Análisis:

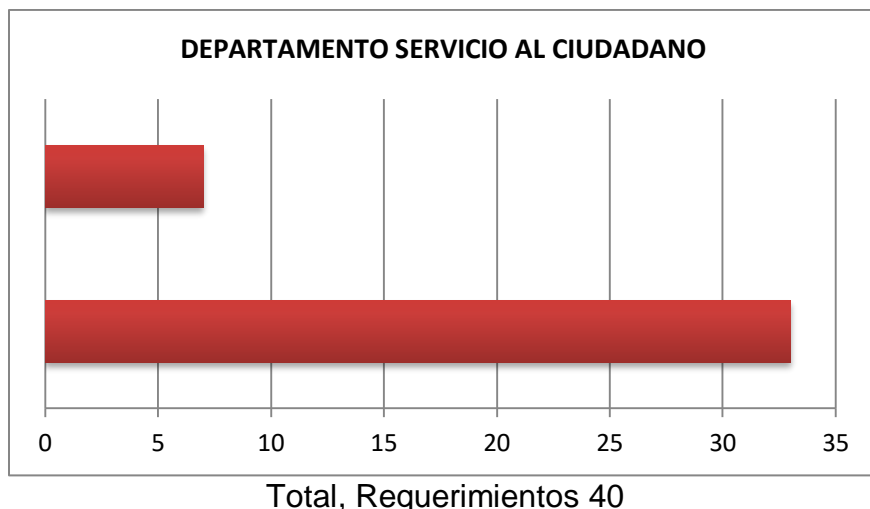
Para este período, hubo 2 traslados uno a la Secretaría de Integración Social, y el otro a la Secretaria de Movilidad, del total de las 40 peticiones que se registraron y se tramitaron por la entidad.

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	33	7	40	100%
TOTAL GENERAL	33	7	40	100%

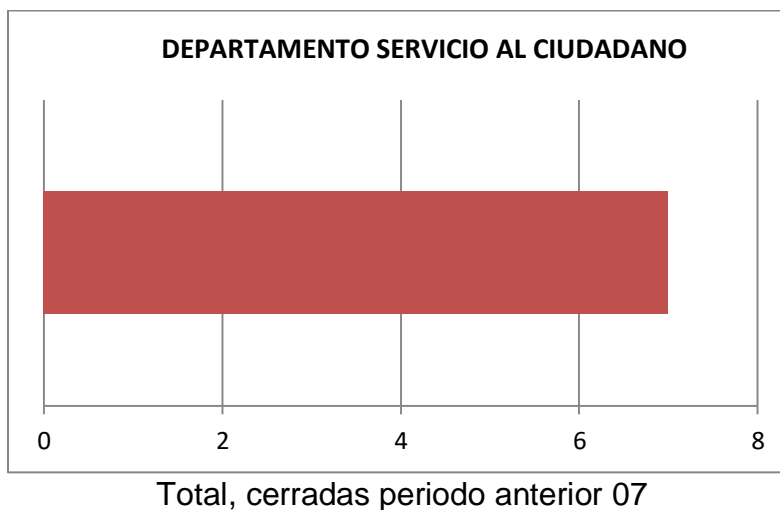


Análisis:

En este período, se cerraron 33 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 07 pertenecían a finales del periodo anterior, 40 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	07	17.5%
TOTAL GENERAL	40	100.0%



Análisis:

En este período, se cerraron 40 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 07 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	12,5	11,2	6,8	6	7,2
Total General	12,5	11,2	6,8	6	7,2

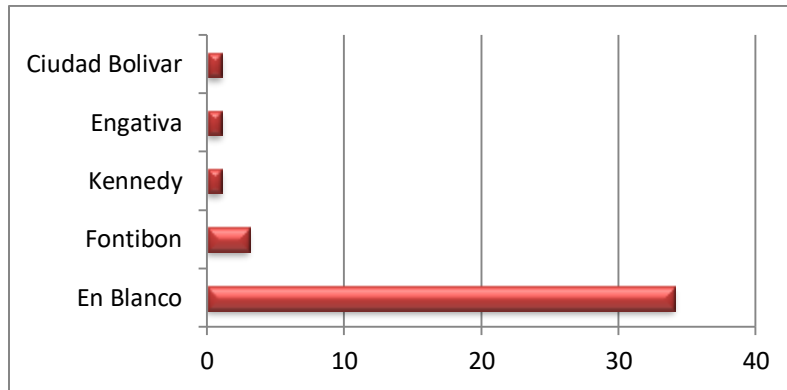
Análisis:

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.

Aunque se han subsanado algunos de los inconvenientes con la plataforma, se siguen viendo demoras en el trámite, se trata de hacer el trámite a tiempo, con aras de evitar pasarnos de los límites permitidos y 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	34	85,00%
Fontibón	3	7,50%
Kennedy	1	2,50%
Engativá	1	2,50%
Ciudad Bolívar	1	2,50%
Total	40	100,00%



Total, Requerimientos 40

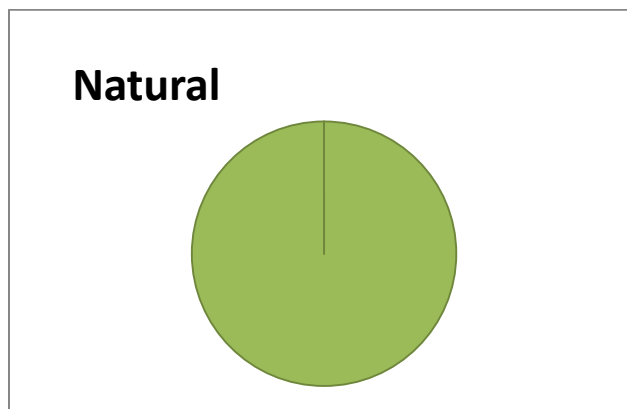
Análisis:

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 85% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	28	70,00%
2	4	10,00%
3	3	7,50%
1	2	5,00%
4	2	5,00%
5	1	2,50%
TOTAL GENERAL	40	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	40	100,00%
TOTAL GENERAL	40	100,00%



Total, Requerimientos 40

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 70% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 100% 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 REQUERENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANT.	%
Identificados	40	100.00%
TOTAL GENERAL	40	100.00%



Total, Requerimientos 40

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 implementó la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” (SDQS); los inconvenientes de conectividad se presentan en menor cantidad, los cuales se han venido solucionado para que no interfieran con los tiempos de respuesta de las peticiones que llegan por este medio y requieren respuesta por la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, se sigue presentando el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, por eso aún no es permitido la presencia de público en su normalidad la presencia se hace siguiendo unos protocolos obligatorios de 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

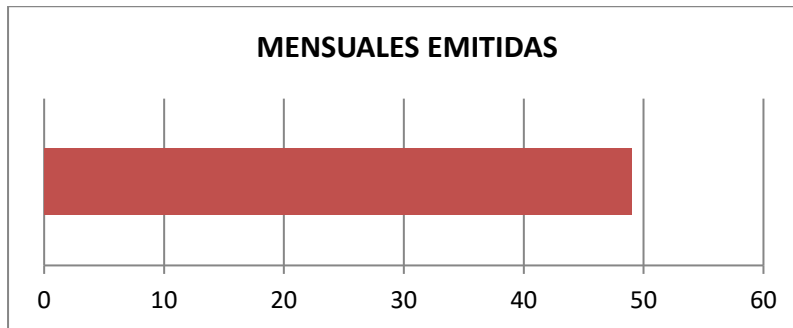
fin de poder registrar y hacer seguimiento efectivo de en tiempo real de las peticiones durante toda la trazabilidad del mismo.

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 MARZO 2021

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

MENSUALES EMITIDAS	TOTAL	%
SDQS	49	100.00%
TOTAL GENERAL	49	100.00%



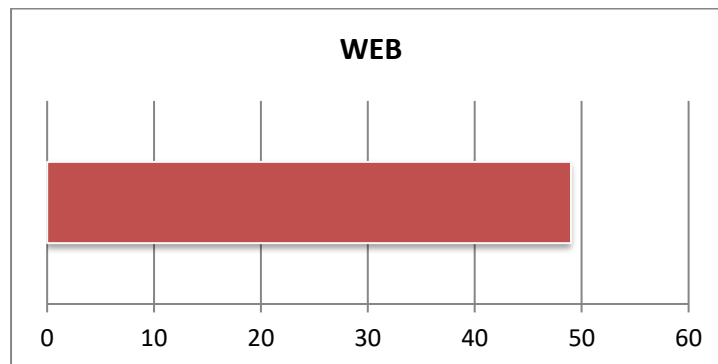
Total, Requerimientos 49

Análisis:

Del total de las peticiones recibidas por la entidad se registran en el SDQS, un total de 49 peticiones, todas estas peticiones fueron registradas directamente en el SDQS.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL	%
WEB	49	100%
TOTAL GENERAL	49	100%



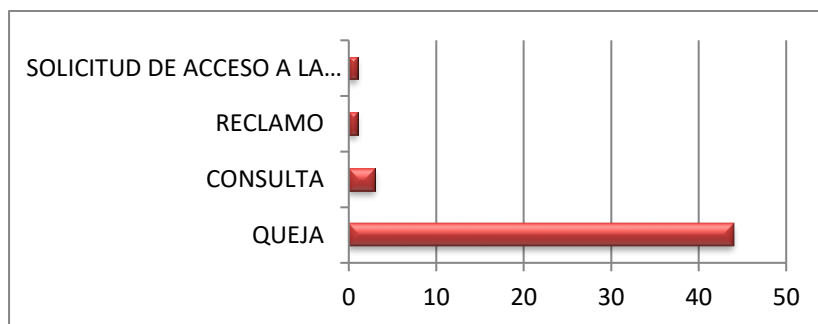
Total, Requerimientos 49

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	44	89,80%
CONSULTA	3	6,12%
RECLAMO	1	2,04%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	2,04%
TOTAL	49	100,00%



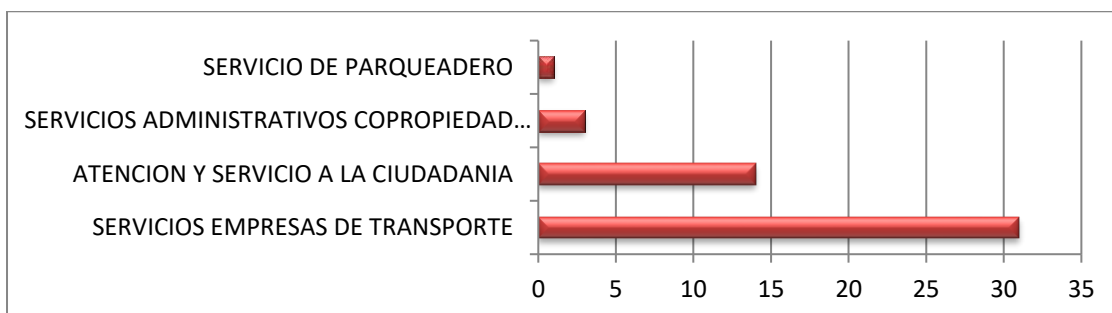
Total, Requerimientos 49

Análisis:

La modalidad o tipología más utilizada es la Queja con un 89.8% de participación, siendo esta la más requerida para la ciudadanía para interponer sus peticiones seguido por Consulta con un 6.1% y Reclamo con un 2.0%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA MAS REITERADOS	TOTAL	%
SERVICIOS EMPRESAS DE TRANSPORTE	31	63,27%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	14	28,57%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS COPROPIEDAD TERMINAL SALITRE	3	6,12%
SERVICIO DE PARQUEADERO	1	2,04%
TOTAL	49	100,00%



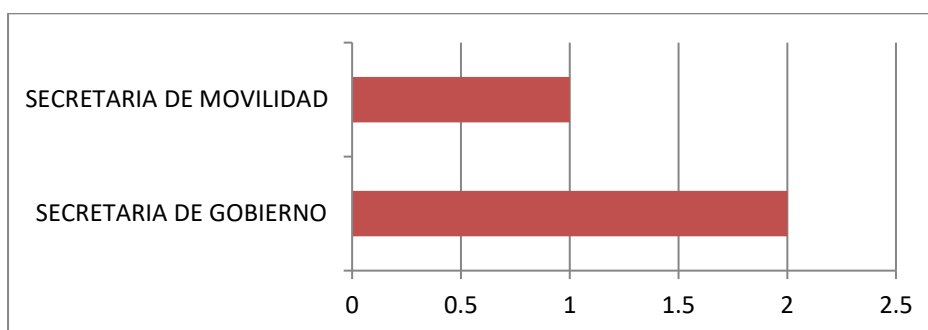
Total, Requerimientos 49

Análisis:

Para este período, Las peticiones que se registraron como “Servicio Empresas de Transporte” fueron las más reiteradas con 31 peticiones, seguidos de “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 14 peticiones, siendo estas las más reiteradas en este periodo.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

NO COMPETENCIA	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	67%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	33%
TOTAL GENERAL	3	100%



Total, Requerimientos 3

Análisis:

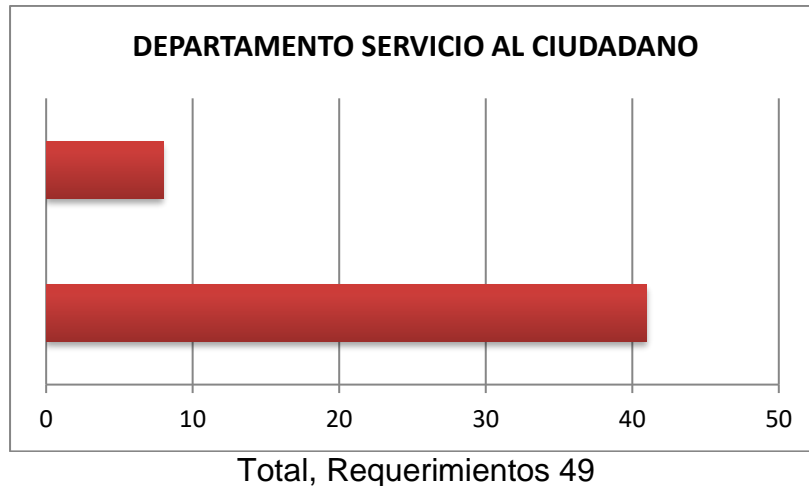
Para este período, hubo 3 traslados dos a la Secretaría de Gobierno, y el otro a la Secretaría de Movilidad, del total de las 49 peticiones que se registraron y se tramitaron por la Entidad.

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	41	8	49	100%
TOTAL GENERAL	41	8	49	100%

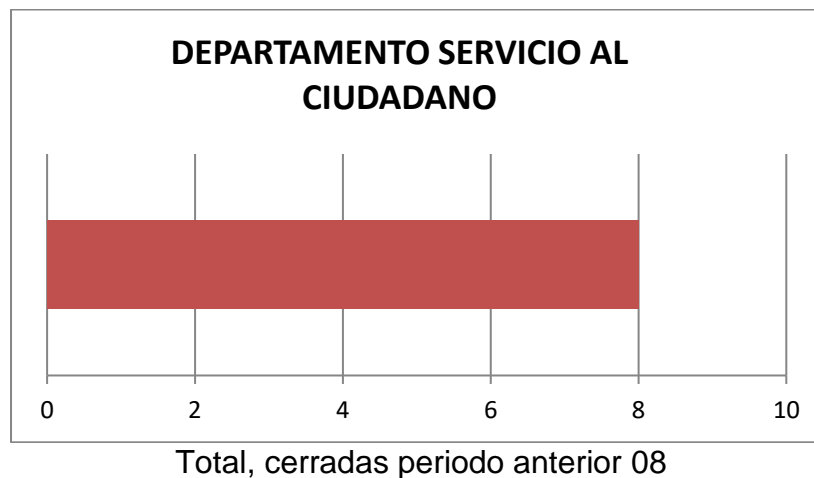


Análisis:

En este período, se cerraron 41 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 07 pertenecían a finales del periodo anterior, 49 del periodo actual.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

CERRADAS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL	%
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	8	16,3%
TOTAL GENERAL	49	100,0%



Análisis:

En este período, se cerraron 49 requerimientos con respuesta definitiva de los cuales 08 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	QUEJA	RECLAMO	Total general
DEPARTAMENTO SERVICIO AL CIUDADANO	13,6	11,2	14,6	12,6	9,6	11,2
Total General	13,6	11,2	14,6	12,6	9,6	11,2

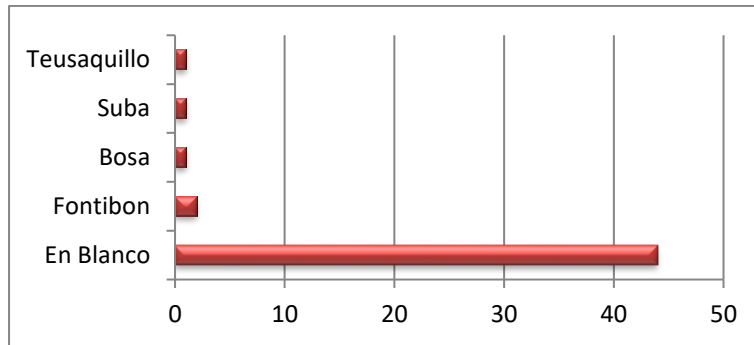
Análisis:

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.

Aunque se han subsanado algunos de los inconvenientes con la plataforma, se siguen viendo demoras en el trámite, se trata de hacer el trámite a tiempo, con aras de evitar pasarnos de los límites permitidos y 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	44	89,80%
Fontibon	2	4,08%
Bosa	1	2,04%
Suba	1	2,04%
Teusaquillo	1	2,04%
Total	49	100,00%



Total, Requerimientos 49

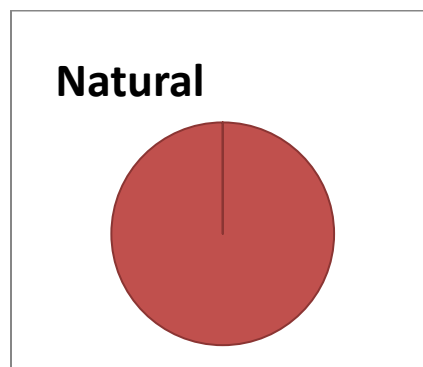
Análisis:

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 89.8% de los casos.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE

ESTRATO CIUDADANO	#	%
En Blanco	34	69,39%
3	9	18,37%
2	5	10,20%
4	1	2,04%
TOTAL GENERAL	49	100,00%

TIPO DEL PETICIONARIO	CANT.	%
Natural	49	100,00%
TOTAL GENERAL	49	100,00%



Total, Requerimientos 49

Análisis:

Los peticionarios en este periodo en un 69.3% no registran su situación y estrato socio demográfico; de igual manera en un 100% 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	49	100,00%
TOTAL GENERAL	49	100,00%



Total, Requerimientos 49

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 implementó la nueva plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor llamada “Bogotá Te Escucha” (SDQS); los inconvenientes de conectividad se presentan en menor cantidad, los cuales se han venido solucionado para que no interfieran con los tiempos de respuesta de las peticiones que llegan por este medio y requieren respuesta por la Terminal de Transporte S.A.

En este periodo, se sigue presentando el aislamiento preventivo obligatorio interpuesto por el gobierno nacional como estrategia de mitigación del COVID19, por eso aún no es permitido la presencia de público en su normalidad la presenciase hace siguiendo unos protocolos obligatorios de 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.