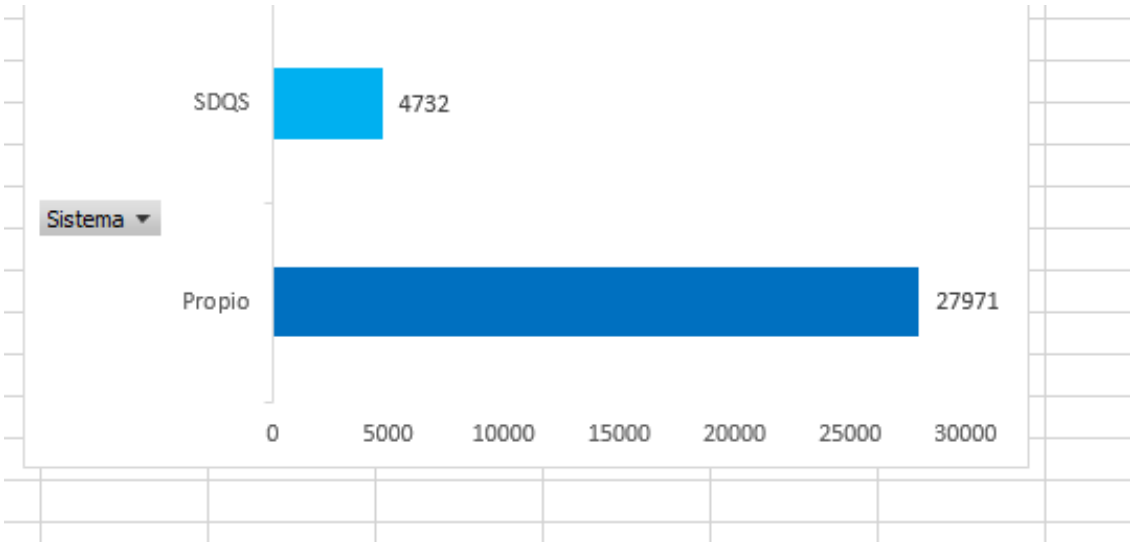
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL 2018

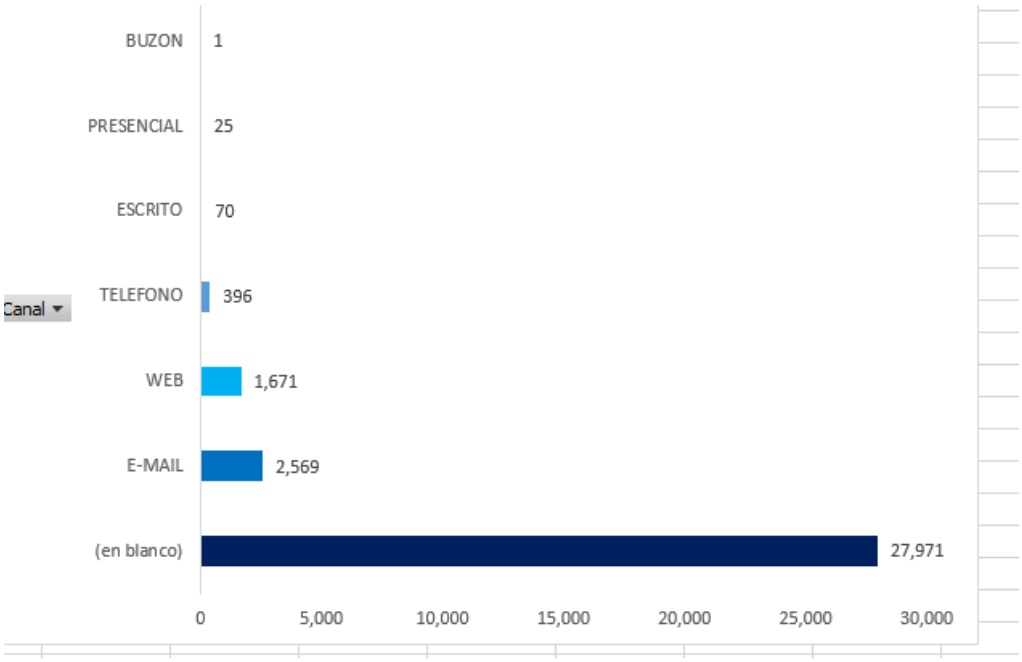
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 32.703

Análisis:
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 32.703 peticiones, se observa que 4.732 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 27.971 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

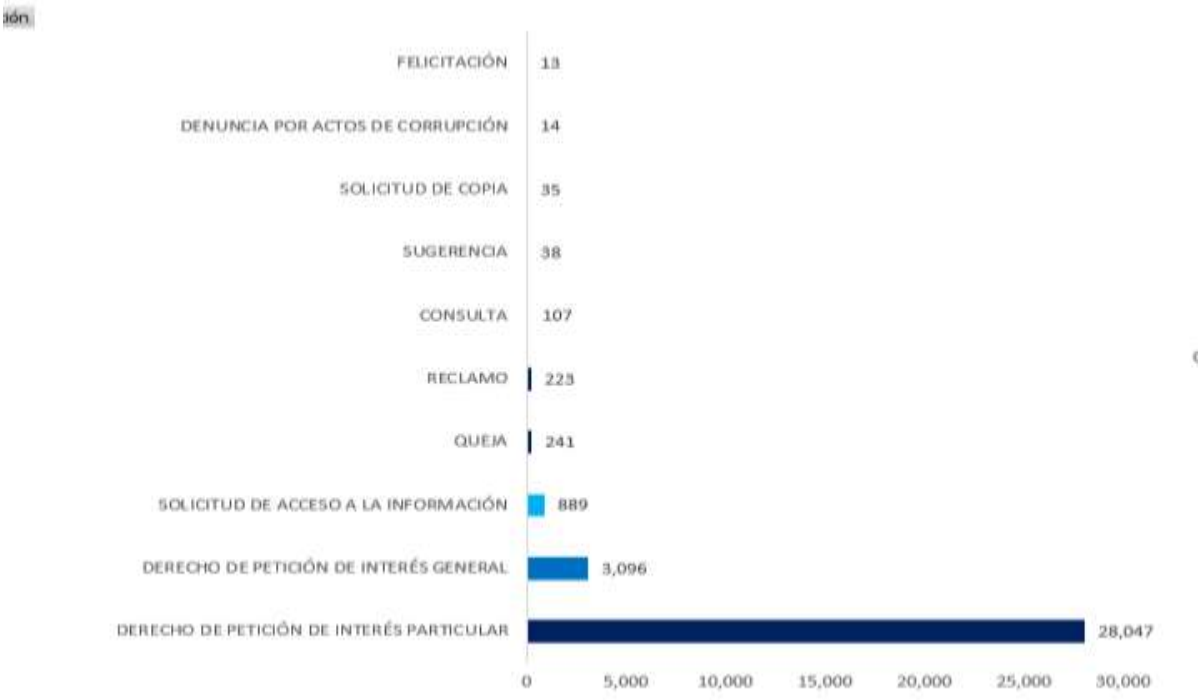
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 32.703

Análisis:
La Secretaría Distrital de Movilidad, ha dispuesto diversos canales de comunicación que permitan a la ciudadanía un mayor servicio de atención. Para ello se cuenta con Páginas Web, Teléfono, Correo electrónico, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial. De acuerdo con el informe de abril, se evidencia que el 86% (27.971) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera anónima o en blanco, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 8% (2.569) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 5% (1.571) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 32.703

Análisis:
Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 28.047 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 86% del total, siendo esta modalidad la más utilizada por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Total	%
EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	10,127	31%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2,656	8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1,932	6%
EXCEPCION A LA RESTRICCION DE LA CIRCULACION VIAL	1,810	6%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1,697	5%
Total 5 Subtemas	**18,222**	**56%**
Otros Subtemas	14,481	44%
Total General	**32,703**	**100%**

Análisis:
En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Embargos y/o desembargos” es el más reiterado por la ciudadanía, representando el 31% de participación con un total de 10.127 peticiones, seguido de “Prescripción de comparendos” con un 8% del total representado en 2.656 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	47	62%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	7%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4	5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	3%
Total 5 Subtemas	64	**84%**
Otros Subtemas	12	16%
Total General	**76**	**100%**

Análisis:
Para este período, los subtemas que mayor traslado por competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 47 peticiones, es decir el 62% dando un aumento con respecto al mes pasado del 21% siendo este el más relevante; seguido de secretaria de hacienda con un total de 6 es decir un 8% del total.

6. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	16,603	51%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	4,756	15%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,021	12%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,937	6%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,634	5%
Total 5 Dependencias	**28,951**	**89%**
Otras Dependencias	3,752	11%
Total General	**32,703**	**100%**

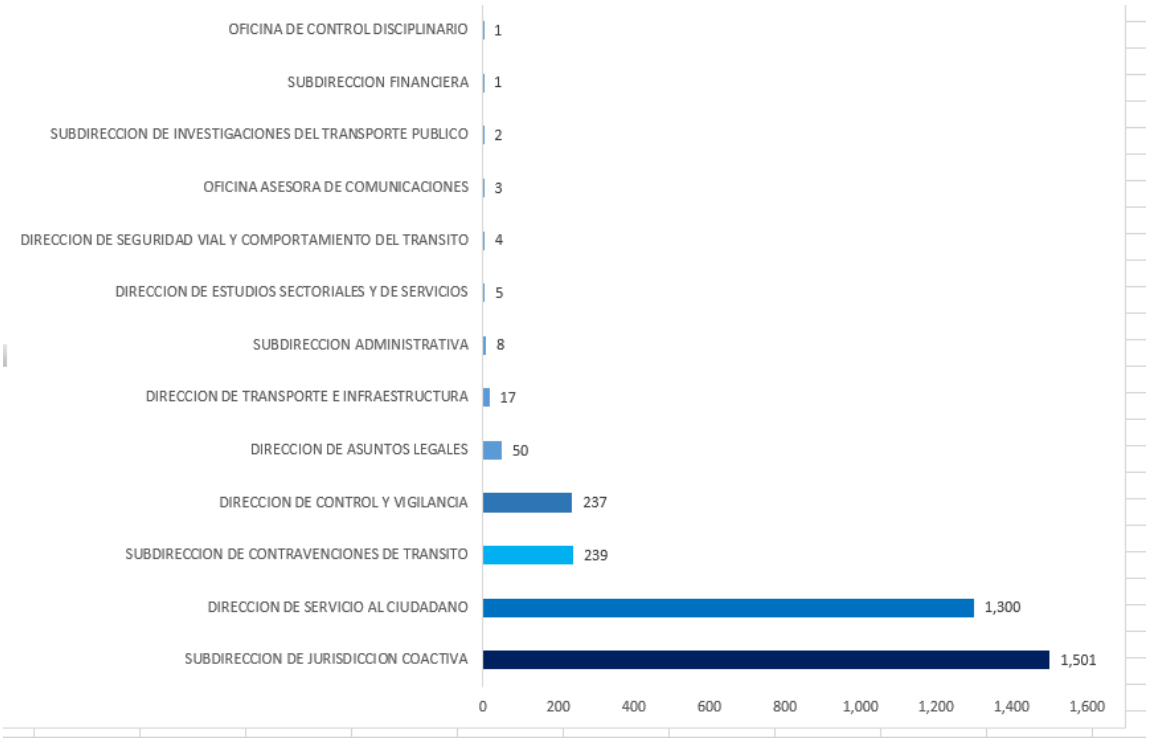
Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 16.603 peticiones, es decir el 51%, un porcentaje mayor al mes pasado (respecto a la cantidad de requerimientos recibidos en el mes de marzo) siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 4.756 peticiones con una participación del 15% de nuestro total.

Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	16,603	41	0%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	4,756	553	3%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,021	298	2%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,937	639	4%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,634	0	0%
Total 5 Subtemas	**28,951**	**1,531**	**9%**
Otros Subtemas	3,752	125	1%
Total General	**32,703**	**1,656**	**10%**

Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 16.603 peticiones recibidas y 41 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 0% de avance, siendo el más relevante; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 4.756 peticiones recibidas y 553 cerradas al periodo es decir 3%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 3.752 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 125 es decir 1% de los 1.656 requerimientos cerrados al periodo actual.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 2.718

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	1,501	1,381	92%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,300	849	65%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	239	229	96%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	237	231	97%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	50	15	30%
Total 5 Subtemas	**3,327**	**2,705**	**81%**
Otros Subtemas	41	49	120%
Total General	**3,368**	**2,754**	**82%**

Análisis:
Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo anterior por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 1.381 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 92% siendo el más relevante; también resaltamos a la “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 849 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 65%, de los 1.300 requerimientos cerrados periodo anterior.

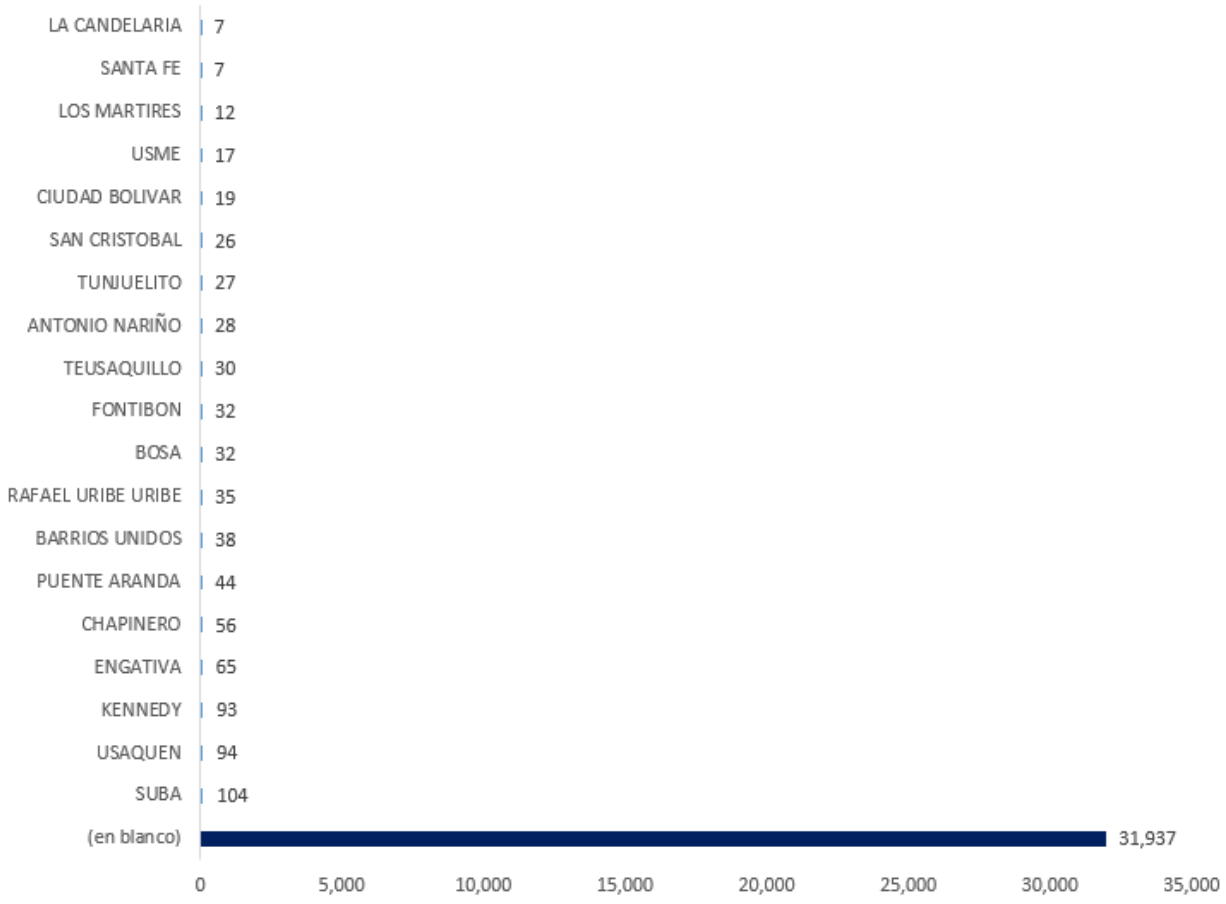
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DESPACHO											
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA											
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	30		35	26			38			23	33
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	9	6	5	5		5	6	9		8	5
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	22	3	11	16		14				6	12
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS											
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	2		3	3				4		2	3
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	18	8	12	10		9	13	2	2	11	11
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	12		10	8		10		7		8	10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				20							20
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0		3				6				3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION											
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		1	2								1
OFICINA DE CONTROL INTERNO											
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL											
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	30		8	13			18	7	9		10
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	29	11	8	9		6	10	8	2	18	10
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO			6	20							15
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	36	28	26	26		25	25	19	19		26
SUBDIRECCION FINANCIERA			1	3		1	1				1
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA											
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL											
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD											
Total general	24	10	16	16		9	13	7	10	10	15

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de asuntos legales” con un promedio de 33 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de Control y Vigilancia” con un promedio de 5 día para responder, de igual forma las demás dependencias de la entidad entran en los tiempos establecidos por ley para responder requerimientos, excepto, Subdirección de Jurisdicción Coactiva

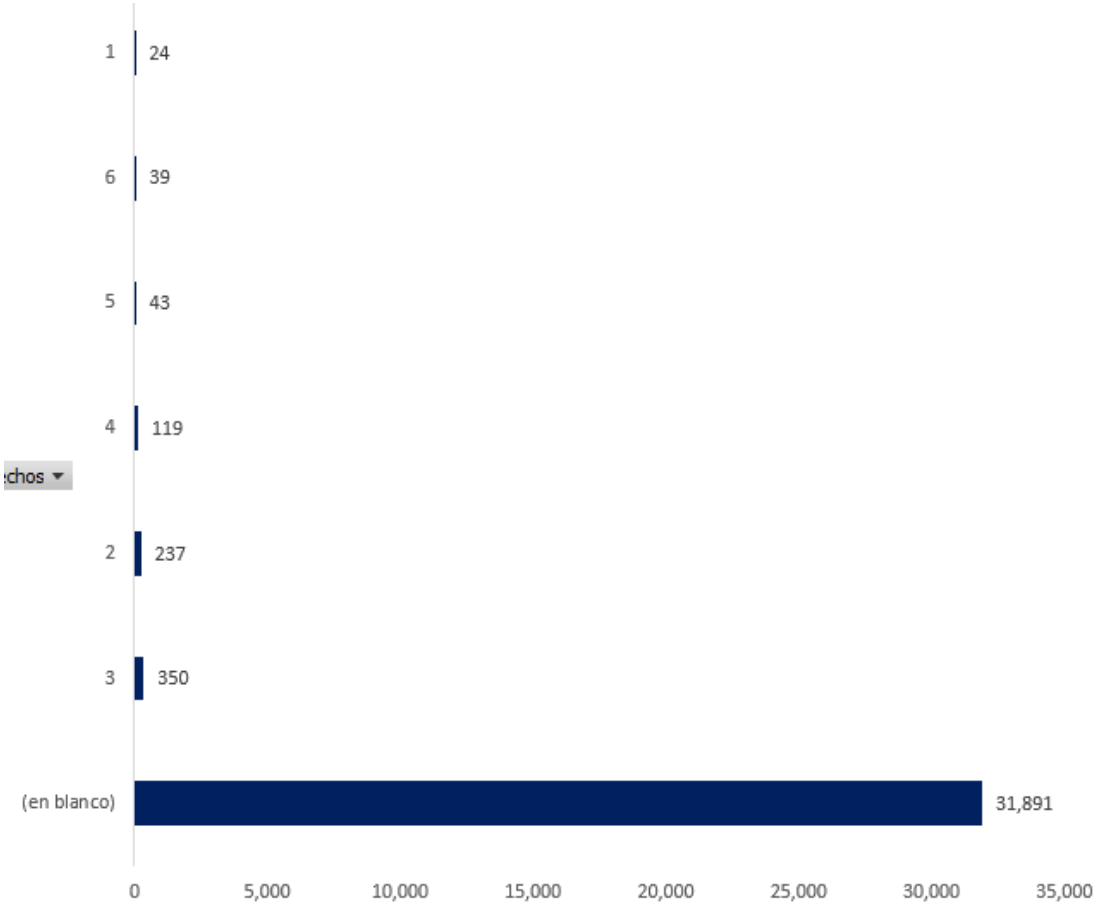
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



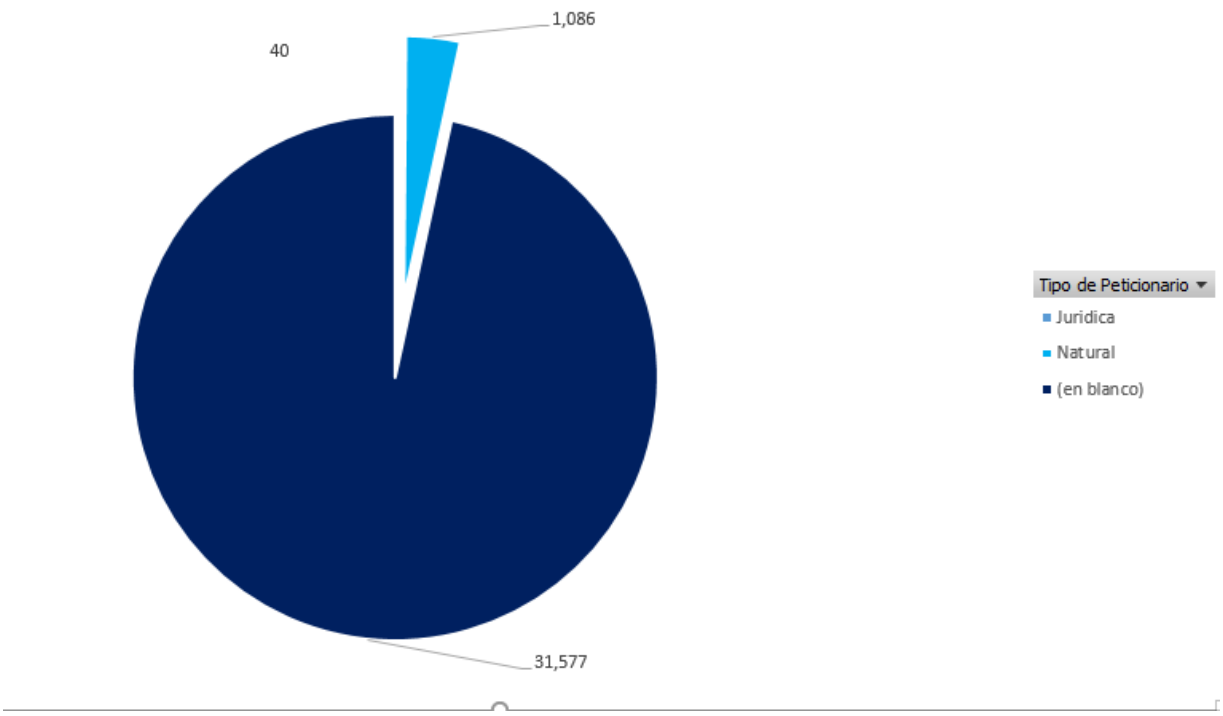
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba (104) y Usaquén (94), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 31.937 no fueron identificados.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Análisis:
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato tres (3), con (350) peticionarios, y el estrato dos (2), con 237 peticionarios. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos.



El 4% (1.086) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de abril; así mismo, podemos evidenciar que el 97% (31.577) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones restantes corresponden a 40 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	3,606	11%
Identificado	1,126	3%
En blanco	27,971	86%
Total	**32,703**	**100%**

El 11% (3.606) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de abril; igualmente, podemos evidenciar que el 3% (1.126) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 86% (27.971) de la totalidad de peticionarios.