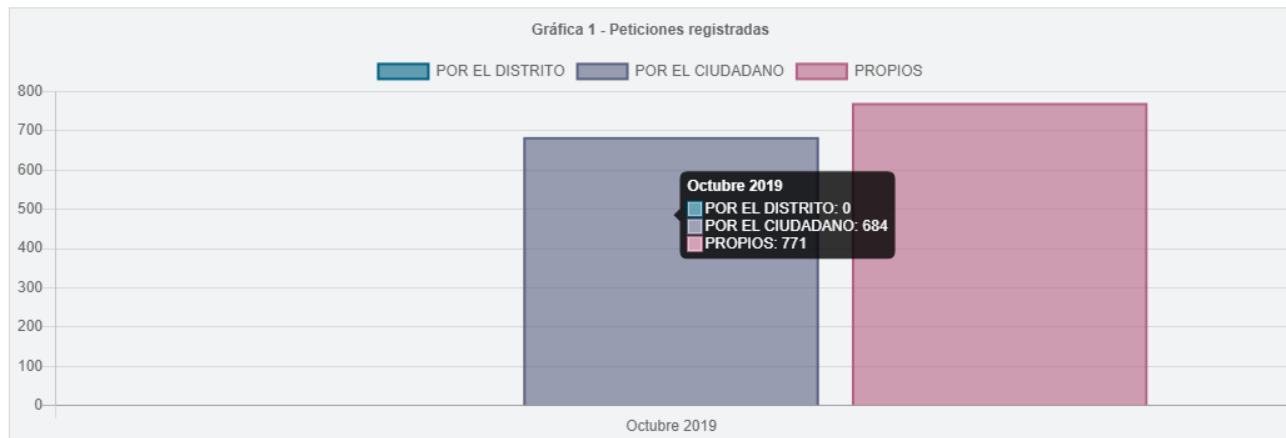


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te escucha, de un total de **10.544 peticiones**, se observa que **1.455** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **684** fueron radicadas directamente por el ciudadano y **771** fueron radicadas por la entidad, cifra que aumentó en **106** peticiones para el mes de octubre respecto al mes inmediatamente anterior y **9.089** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **1.063** respecto al mes de septiembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 1.455

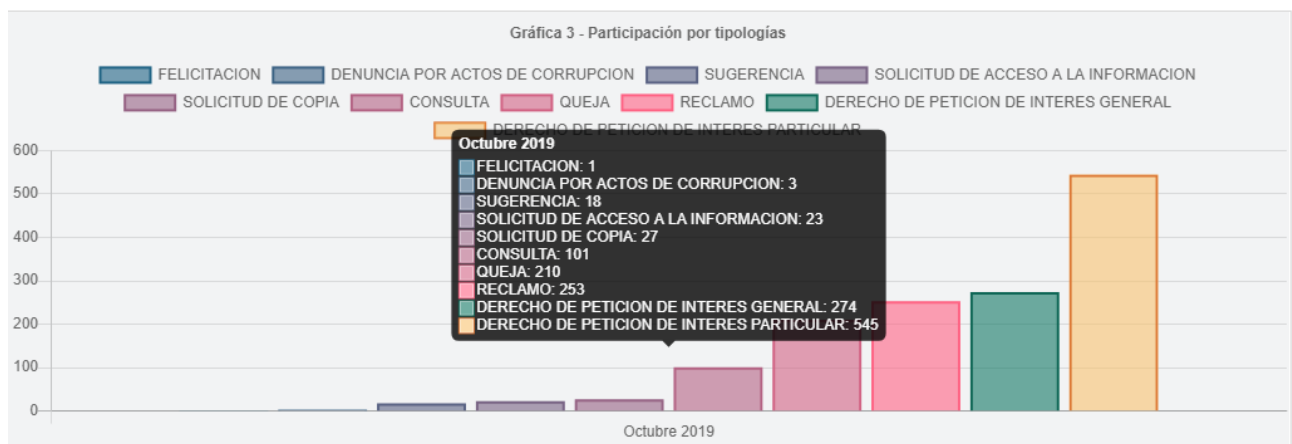
Análisis:

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, formulario de radicación en la página web, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial.

De acuerdo con el informe de octubre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **1.447** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, solo **1** por canal telefónico y **7** vía email siendo el canal web el medio más utilizado para interponer las peticiones.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **9.089** para un total de **10.544** peticiones, para el mes de octubre.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 1.455

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **545** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **37%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de octubre en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de los derechos de petición de interés general con un total de **274** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

ASUNTOS	TOTAL	%
SOLICITUD OPERATIVOS -CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO	421	21.04 %
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	245	12.24 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	193	9.65 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	193	9.65 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	170	8.50 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que de “Solicitud de operativos” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **21.04 %** de participación con un total de **421**, “Atención y Servicio a la Ciudadanía” representando el **12.24%** con un total de **245** peticiones, “Cursos de Pedagogía con **193** peticiones, “Embargos y desembargos” con un **9.65%** y “Notificación de Comparendos” que representa el **8.50 %** con **170** peticiones, cifras que se mantienen casi estables, en relación con el mes inmediatamente anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE TRASLADA	TOTAL	%
SIM	161	46.67 %
TRANSMILENIO	37	10.72 %
SECRETARIA DE HACIENDA	23	6.67 %
IDU	20	5.80 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	19	5.51 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	15	4.35 %
POLICIA METROPOLITANA	14	4.06 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	3.48 %
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2.03 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.74 %
SECRETARIA DE PLANEACION	6	1.74 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	1.74 %
SECRETARIA DE SALUD	5	1.45 %
ACUEDUCTO - EAB	3	0.87 %
GRUAS Y PATIOS	3	0.87 %
UAESP	2	0.58 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0.29 %
IDRD	1	0.29 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.29 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0.29 %
SECRETARIA DE CULTURA	1	0.29 %
SECRETARIA GENERAL	1	0.29 %

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	%
---	-------	---

SIM	61	28.64 %
TRANSMILENIO	51	23.94 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	7.98 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	12	5.63 %
IDU	10	4.69 %
SECRETARIA DE HACIENDA	10	4.69 %
POLICIA METROPOLITANA	8	3.76 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8	3.76 %
SECRETARIA DE PLANEACION	6	2.82 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	1.88 %
GRUAS Y PATIOS	3	1.41 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	1.41 %
SECRETARIA DE EDUCACION	3	1.41 %
SECRETARIA DE SALUD	3	1.41 %
UAESP	3	1.41 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0.94 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	0.94 %
ACUEDUCTO - EAB	1	0.47 %
CODENSA	1	0.47 %
IDPAC	1	0.47 %
IPES	1	0.47 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.47 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0.47 %
TOTAL TRASLADOS	212	

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a **SIM**, con un total de **61** peticiones, es decir el **28.64%** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **23.94 %** y Secretaria de Gobierno con un **7.98%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de octubre ingresaron 2 peticiones, con los radicados 2401192019 y 2607972019.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CONTESTADAS PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	322	27.29 %

DIRECCION DE GESTION DE COBRO	285	24.15 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	286	7.12 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	77	6.53 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	68	5.76 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	38	3.22 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	30	2.54 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	28	2.37 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	9	0.76 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	0.51 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0.51 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	0.42 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	5	0.42 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	4	0.34 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	4	0.34 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.25 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0.17 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.08 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.08 %
	1.180	

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	364	38.20 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	270	28,33%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	78	8.18 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	62	6.51 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	59	6.19 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	35	3.67 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	34	3.57 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	15	1.57 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	11	1.15 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	5	0.52 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0.42 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	4	0.42 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	3	0.31 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	3	0.31 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.21 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	2	0.21 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0.10 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1	0.10 %
TOTAL	953	

Total, cerradas: 953 periodo actual, 1.048 periodos anteriores **total: 2.001 peticiones**

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Subdirección de control de Tránsito y transporte” con **364** peticiones cerradas y **134** de periodos anteriores, seguido de “Dirección de Atención al Ciudadano” con **270** peticiones cerradas del periodo actual y **234** de periodos anteriores “Subdirección de Contravenciones” con **78** peticiones cerradas del periodo actual y **209** del periodos anteriores; Se lograron cerrar un total de **2.001** peticiones de los dos periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

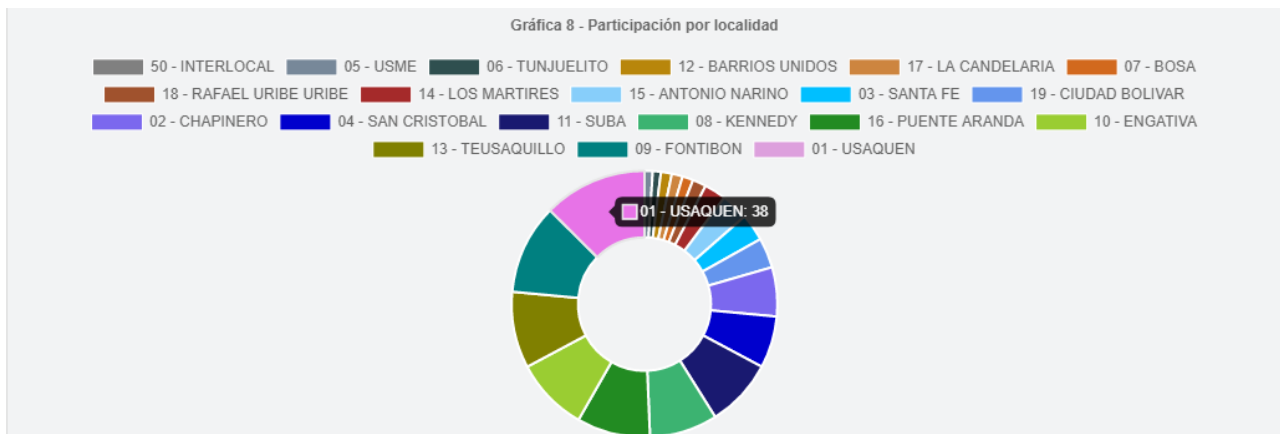
Tiempo Promedio de Respuesta por Dependencia y Tipología

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso información	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	12	0	20	13	2	11	15	1	8	2
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	17	0	50	27	0	19	25	0	21	21
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14	0	10	13	0	11	7	10	8	6
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	12	0	13	13	0	11	18	12	7	13
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	15	0	0	5	0	11	0	0	6	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	8	0	9	8	0	9	6	10	5	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	16	21	0	20	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	6	0	6	9	0	5	0	2	6	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	7	0	0	0	6	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0	0	5	0	2	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	14	0	9	0	0	9	0
PEDAGOGIA CURSOS	27	0	12	14	11	12	12	16	8	9
SIMIT	4	0	0	3	0	3	3	0	3	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	17	11	14	17	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	28	13	10	15	0	13	14	14	9	7
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	26	4	5	0	5	6	4	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	17	0	11	15	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	0	0	18	14	0	0	0	0	17	10
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la “**Dirección de Gestión de Cobro**” con un promedio para atender derechos de petición fue de **50 días**, Resaltamos a “**Dirección De Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte**” que atendió todas las peticiones dentro de los términos de Ley.

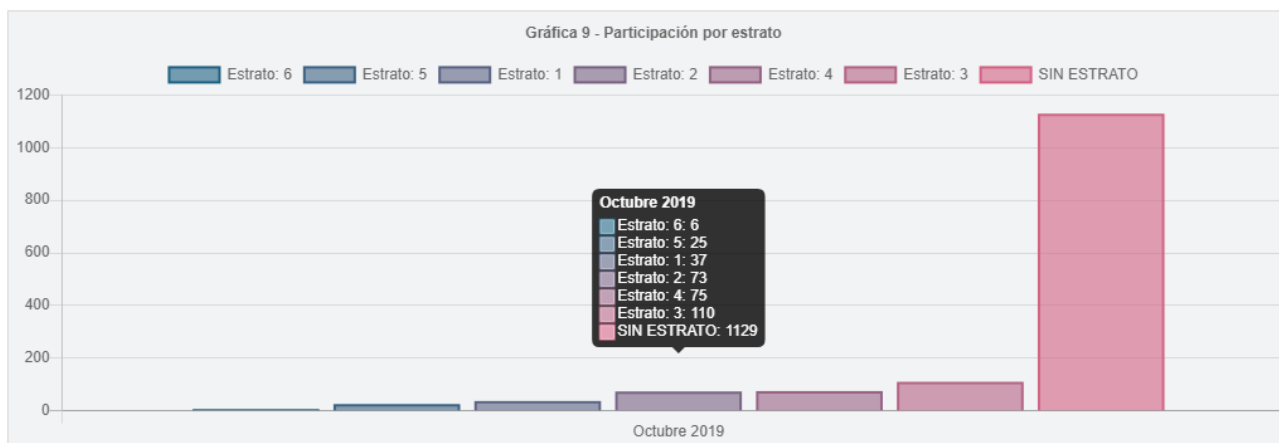
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (**38**), seguido de Fontibón con (**33**) donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por otra parte, sigue un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

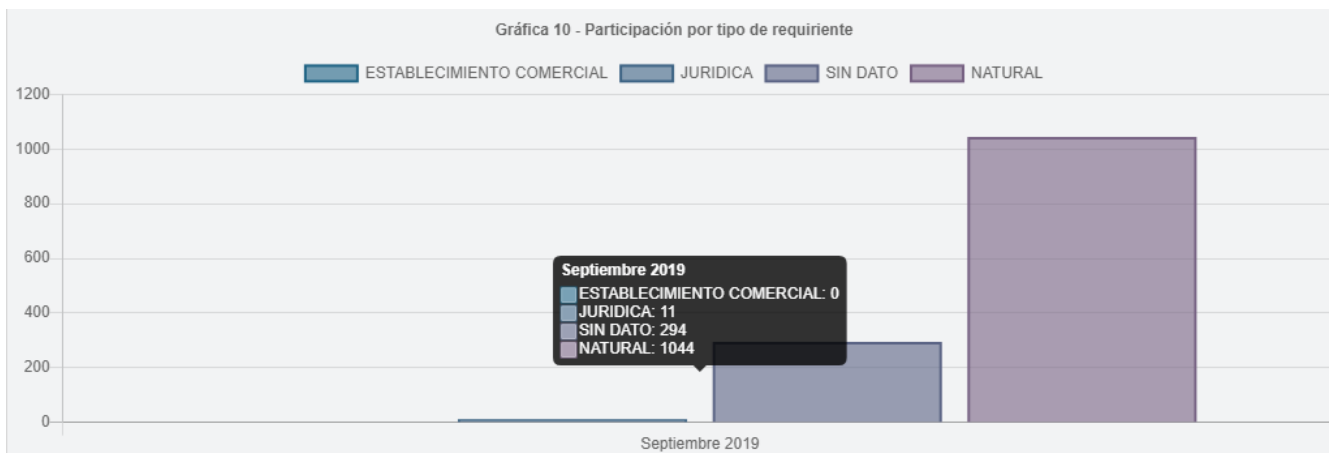
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

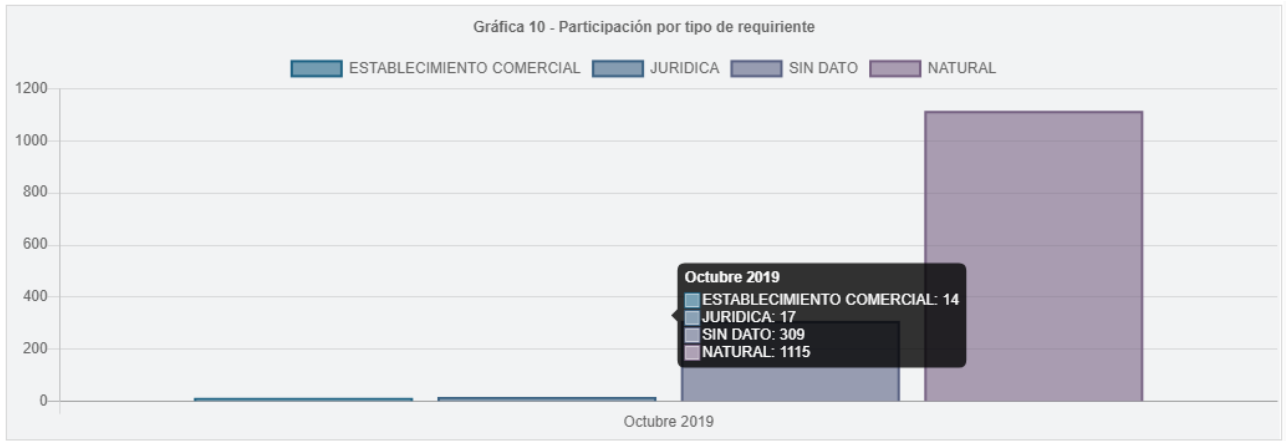
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **110** petitionarios, y el estrato **4** con **75** petitionarios, cifras que para el estrato cuatro aumentaron su participación para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.129** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **326** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUERENTE



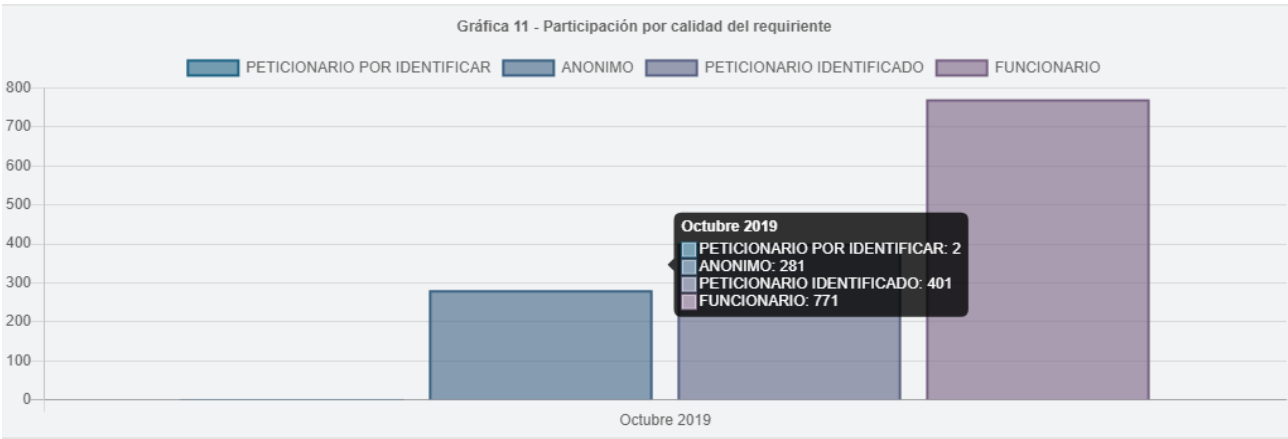
Análisis:

Del total de peticiones recibidas **1.115** corresponden a personas naturales y **17** a Jurídicas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de octubre y un total de **309** ciudadanos no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis:

Podemos evidenciar que **281** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **404** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron y **771** corresponden a funcionarios, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de septiembre.



CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **10.544** peticiones de las cuales **9.089** peticiones se realizaron por el canal propio y **1.455** evidenciando que solo el **14%** de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **11.607** del periodo anterior a **10.544**, con una disminución de **1.063** peticiones y mes a mes sigue disminuyendo, respecto a meses anteriores.
- Dicha disminución obedece a las actualizaciones del sistema contravencional y de cartera de la entidad, a la gestión oportuna de las solicitudes de excepción de pico y placa disminuyendo la radicación de reclamos; así mismo al seguimiento de los requerimientos en cada una de las dependencias para atender a tiempo las peticiones ciudadanas a través de la herramienta del Tablero de Control de la SDM, el cual estamos actualizando semanalmente desde la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual cerradas del periodo actual fueron **953** y **1.048** del periodo anterior. En total se lograron cerrar **2.001** peticiones de los dos periodos, lo que demuestra el compromiso de la entidad con la ciudadanía.
- Así mismo, seguiremos con el compromiso de poder atender en términos, ya que hay dependencia que aún están fuera del promedio de días para emitir respuesta, lo que repercute en reiteraciones de peticiones ciudadanas; cerrando este periodo con un total de **129** peticiones vencidas en toda la entidad, en su mayoría obedecen a solicitudes de prescripción, desembargos y reiteraciones de excepción de pico y placa que siguen ingresando a Bogotá te escucha.
- Es de resaltar la labor del equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, que viene realizando mesas de trabajo con los encargados en las dependencias para atender los requerimientos, revisando asuntos nuevos que están ingresando con el fin de aclarar la competencia así mismo aclarando dudas al respecto del funcionamiento del aplicativo.
- La información publicada en el tablero de control de PQRS, se encuentra disponible para los dos canales el propio y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y pueden acceder a la información de manera más oportuna ágil y actualizada, que sirve de insumo y toma de decisiones desde cada una de las dependencias.
- La Dirección de Gestión de Cobro, sigue adelantando acciones para para atender y mantener actualizados los sistemas de información y con las respuestas que se han emitido de forma masiva para tratar de disminuir las solicitudes de desembargos actualizando las plataformas de SICON (cartera), para los cobros coactivos y de embargos.

RECOMENDACIONES

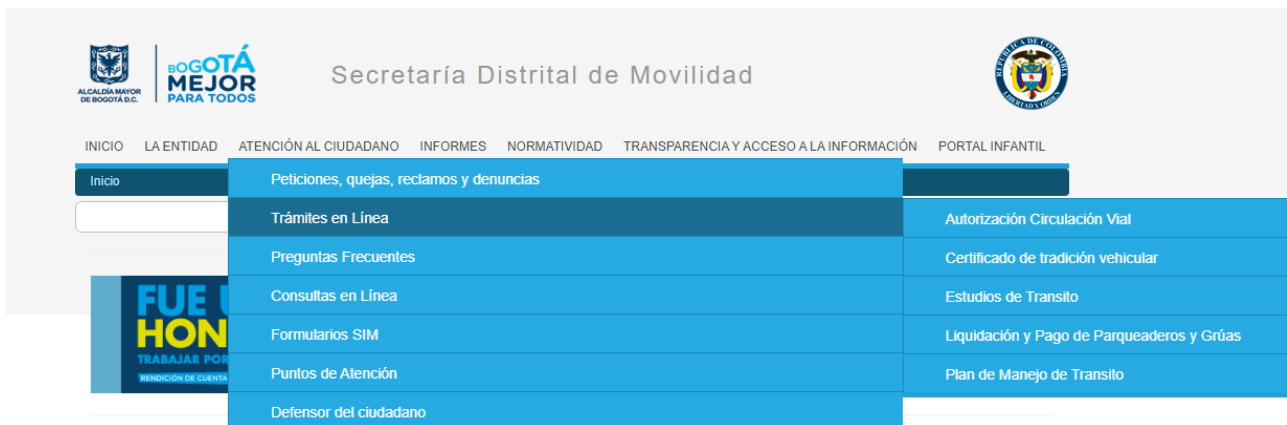
- Revisar los subtemas más reiterados, en los cinco (5) se encuentran, solicitud de operativo control de tránsito del transporte público, atención y servicio a la ciudadanía, notificación de comparendos, embargos y desembargos y políticas planes programas y proyectos relacionados con la señalización, con el fin de que se realice un análisis del alto número de peticiones que se presentaron frente a estos temas.
- Visibilizar con las dependencias que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias.
- Elaborar estrategias, desde cada una de las dependencias, para que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentren dentro de los definidos por ley.
- Revisar y analizar las quejas y reclamos que ingresaron en el mes, para que los encargados formulen acciones que sirvan para mejorar la calidad del servicio.
- Hacer un llamado a los funcionarios que emiten respuestas a requerimientos ciudadanos, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y al uso y manejo de los sistemas de correspondencia y Sistema Distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la entidad, a través de los diferentes canales, en cada una de las dependencias para que revisen el Tablero de Control de PQRSD, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra publicado en la Intranet en el link: <https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/node/1098>

TRÁMITES Y SERVICIOS

- Con el fin facilitar a la ciudadanía, la realización de sus trámites, se recuerda que puede hacerlos ingresando a la Guía de Trámites y Servicios. <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>, o en nuestros puntos de atención:
 - ✓ Dirección: Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2 SuperCADE Movilidad
 - ✓ Teléfono: 364 94 00 Línea de reporte de emergencias: 123
 - ✓ Horario de atención: Sede Administrativa: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. //
 - ✓ Atención de correspondencia: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. // **SuperCADE Movilidad:** lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
 - ✓ Sitio Web: www.movilidadbogota.gov.co

A la fecha, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta actualmente con cuatro trámites totalmente virtualizados, a los que puede acceder desde la página web de la SDM:

1. Plan de Manejo de Tránsito
2. Revisión y Aprobación Estudios de Tránsito
3. Certificado de Tradición y Libertad de vehículo automotor
4. Inscripción o autorización para la circulación vial



Canales de Atención:

Se informa que la entidad cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

- **Canal Telefónico:** Línea 195
- **Canal Virtual:** Página de la Secretaria Distrital de Movilidad : correo: [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](mailto:SistemaDistritaldeQuejasYSoluciones@bogota.gov.co) , <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/govi-sdqs/crear> y Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- **Canal Presencial:** contamos con los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Conjuntamente tenemos la RED CADE de Movilidad, ubicados en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas y Suba, y en las sedes de Paloquemao y calle 13 No. 37-35

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA

Teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Participación Ciudadana, promover la participación ciudadana incidente en las localidades del Distrito Capital, siguiendo los lineamientos de las políticas distritales en materia de participación, a continuación, incorporamos a este informe algunas de las recomendaciones hechas por la ciudadanía, para tener en cuenta:

- Mejorar Canales de comunicación
- Se debe utilizar más las redes sociales para la divulgación de rendición de cuentas y otros.
- Mesas de concertación entre la comunidad y la secretaria en los sectores críticos de movilidad
- Que la contratación a los funcionarios sea anual y no por menos de 6 meses, ya que esto genera retrasos de programas y proyectos
- Mayor presupuesto para señalización
- Construir a partir de campañas por TV "LA CULTURA DE LA MOVILIDAD" (se sugiere en minutos o segundo horario triple A)
- Buscar espacios en TV para difundir las campañas sobre el tema de movilidad.
- Solícita que se priorice un intérprete para estas actividades desde la entidad" (Intérprete de lengua de señas)

**DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
OCTUBRE 2019**