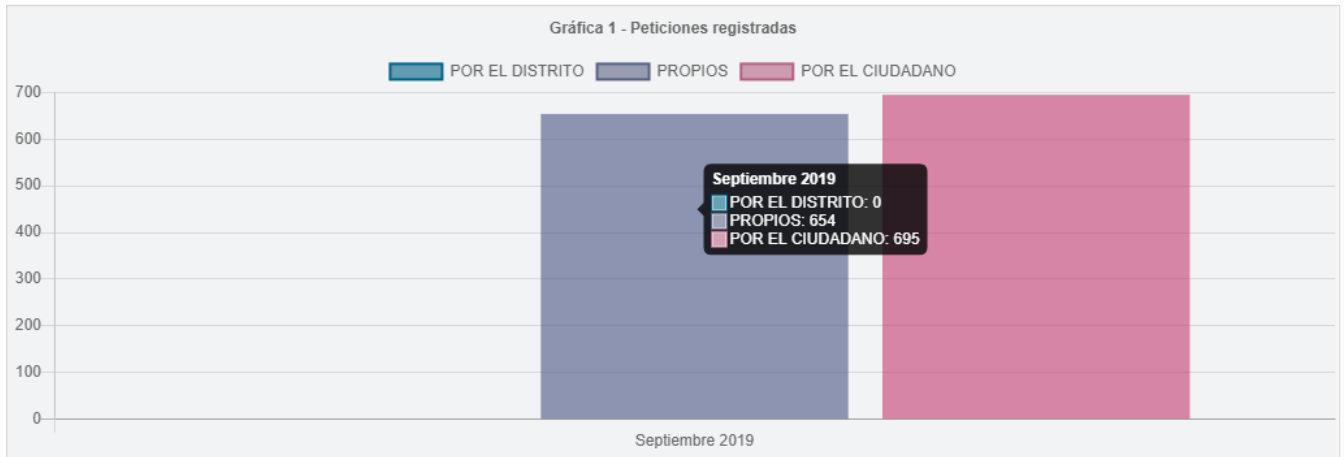


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 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 **11.607 peticiones**, se observa que **1.349** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **695** fueron radicadas directamente por el ciudadano y **654** fueron radicadas por la entidad, cifra que disminuyó en **376** peticiones para el mes de septiembre respecto al mes inmediatamente anterior y **10.258** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **1.799** respecto al mes de agosto.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 1.349

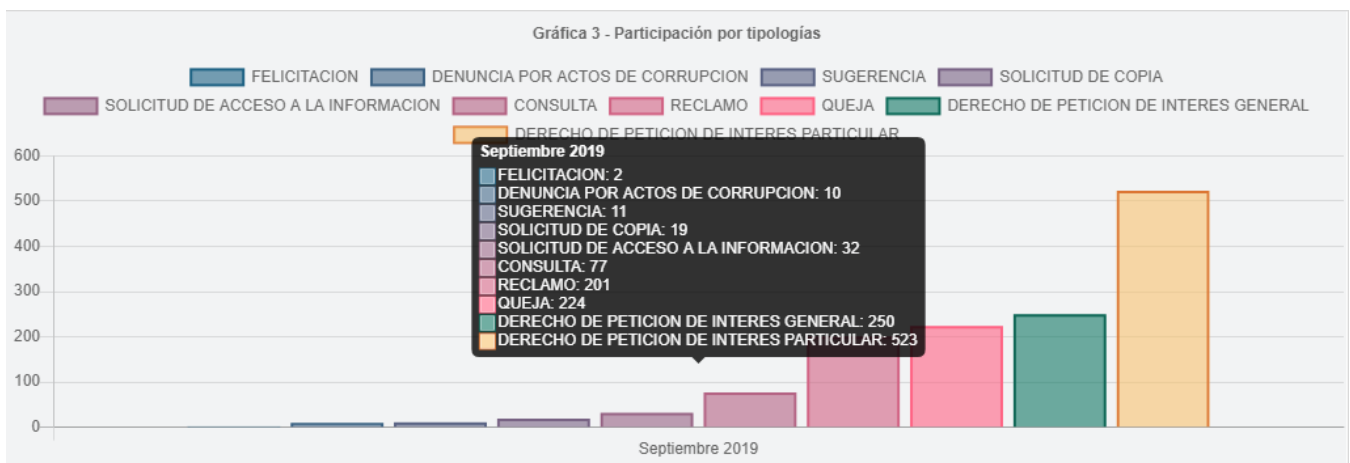
Análisis:

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 septiembre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el **100% (1.349)** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito 10.258 para un total de 11.607 peticiones.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 1.349

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **523** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **38%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de septiembre 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 **250** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

ASUNTOS	TOTAL	%
SOLICITUD OPERATIVOS (CONTROL DEL TRANSITO DEL TRASNPORTE PUBLICO)	415	20.82 %
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	253	12.69 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	225	11.29 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	160	8.03 %
POLITICAS PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SENALIZACION	142	7.12 %

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 **20.82 %** de participación con un total de **415**, “Atención y Servicio a la Ciudadanía” representando el **12.69%** con un total de **253** peticiones, “Notificación de Comparendos” que representa el **11.29 %** con **225** peticiones y “Embargos y desembargos” con un **7.12 %** con **142** peticiones, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SIM	64	25.81 %
TRANSMILENIO	50	20.16 %
SECRETARIA DE HACIENDA	19	7.66 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18	7.26 %
IDU	18	7.26 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	16	6.45 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	10	4.03 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	10	4.03 %
POLICIA METROPOLITANA	10	4.03 %
SECRETARIA DE PLANEACION	8	3.23 %
GRUAS Y PATIOS	4	1.61 %
SECRETARIA DE EDUCACION	4	1.61 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	1.21 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.81 %
CONCEJO DE BOGOTA	2	0.81 %
SECRETARIA DE SALUD	2	0.81 %
VEEDURIA DISTRITAL	1	0.40 %
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0.40 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0.40 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.40 %
IPES	1	0.40 %
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0.40 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.40 %
SECRETARIA GENERAL	1	0.40 %

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 **64** peticiones, es decir el **25.81 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **20.16 %** y Secretaria de Hacienda con un **7.66%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, no ingresaron solicitudes para este periodo.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL	%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	77	8.45 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	74	8.12 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	29	3.18 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	70	7.68 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	9	0.99 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	0.11 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	42	4.61 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	0.55 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	3	0.33 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0.22 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.11 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0.22 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.11 %
PEDAGOGIA CURSOS	61	6.70 %
SIMIT	105	11.53 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.11 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	98	10.76 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	312	34.25 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0.11 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	6	0.66 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	11	1.21 %

Total, cerradas: 911 periodo actual,1.082 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Dirección de Atención al Ciudadano” con **77** peticiones cerradas del periodo actual y **130** del periodo anterior “Dirección de Gestión de Cobro” con **74** peticiones cerradas del periodo actual y **262** del periodo anterior; Se lograron cerrar un total de **1.931** peticiones de los dos periodos.

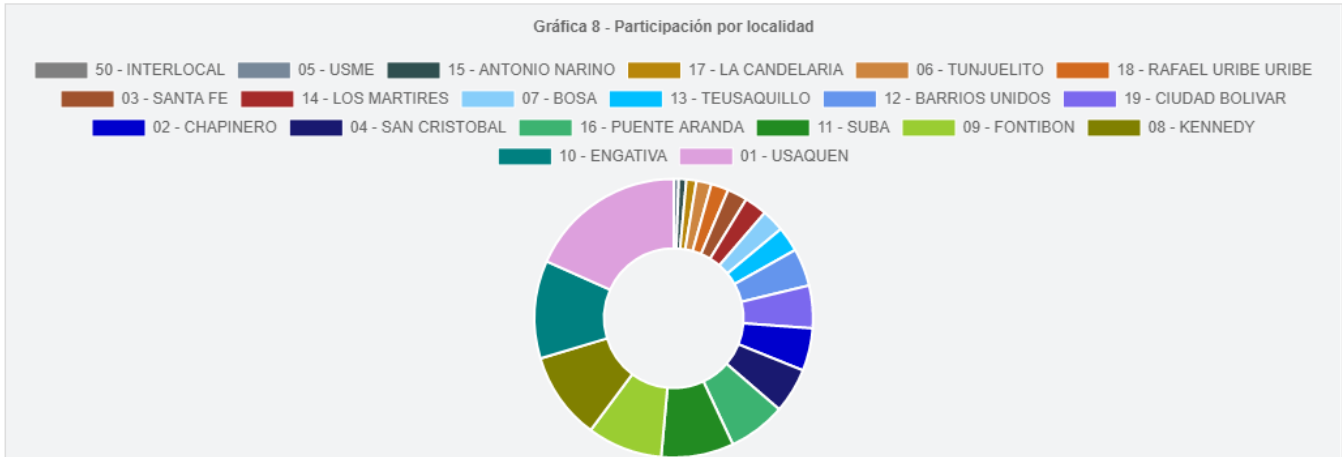
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	14	0	18	20	1	16	16	19	3	0
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	11	9	47	16	0	17	14	5	0	17
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	12	7	0	11	11	13	5	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	11	0	11	14	0	9	12	13	0	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0	11	10	0	0	13	3	5	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	6	0	8	7	0	4	5	9	7	6
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	23	0	0	13	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	7	0	10	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	10	0	0	3	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	0	13	6	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	7	6	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0
PEDAGOGIA CURSOS	13	0	10	10	0	8	9	0	1	8
SIMIT	2	0	0	2	0	3	1	0	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	26	0	38	14	0	13	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	25	14	17	15	0	13	15	15	8	9
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	6	9	7	8	1	8	8	9	6	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	17	0	0	0	0	6	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0	45	14	0	0	0	0	15	0
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	2	1	3	1	0	1	0	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 47 días, Resaltamos a “**Dirección De Inteligencia para la Movilidad**” con un promedio de 11 días para atender derechos de petición de interés general.

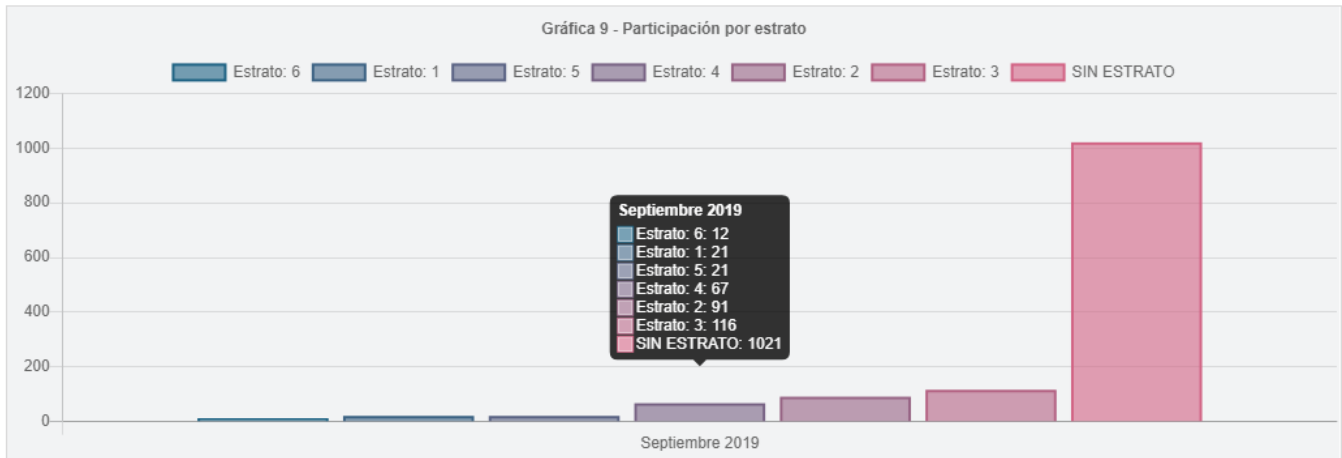
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaqué (63), seguido de Engativá con (39) 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.

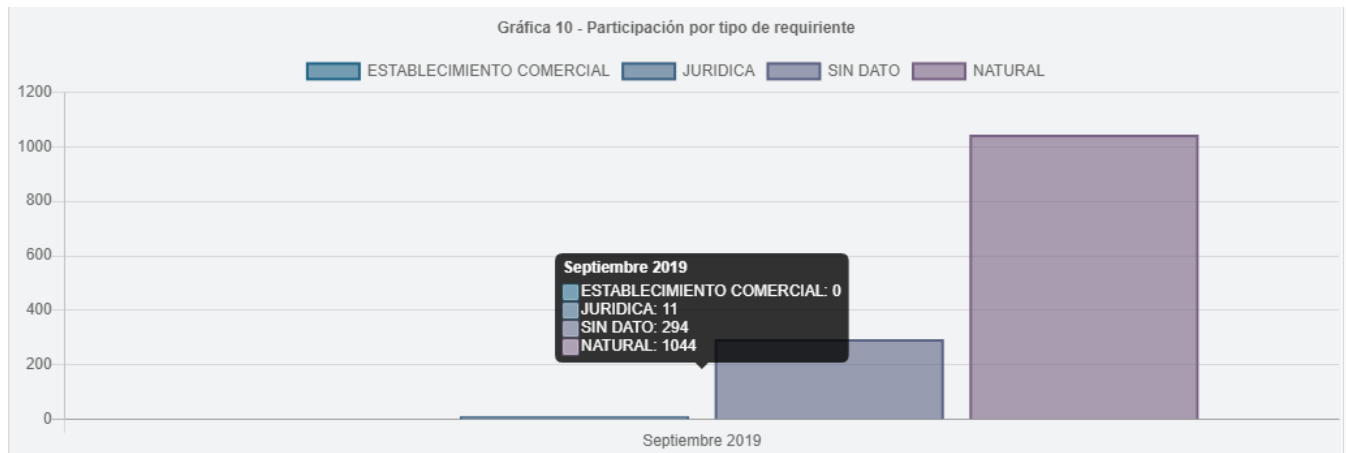
10.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

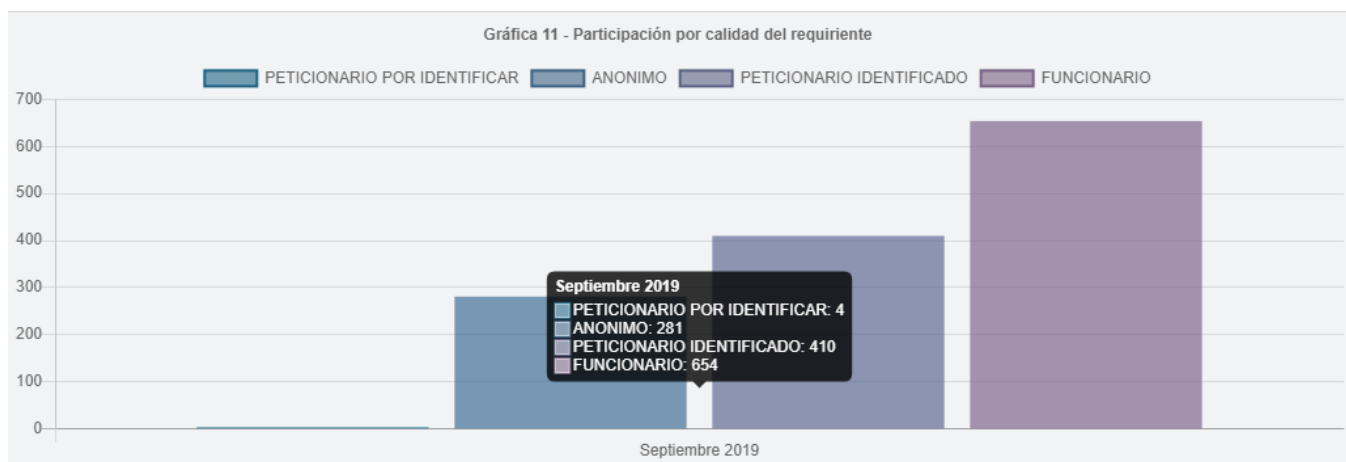
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **116** petitionarios, y el estrato **2**, con **91** petitionarios, cifras que se mantienen casi constantes durante este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.021**, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **328** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRIENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas (**1.044**) corresponden a personas naturales y 11 a Jurídicas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de septiembre y un total de **294** 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, **(410)** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron y 654 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 **11.607** peticiones de las cuales **10.258** peticiones se realizaron por el canal propio y **1.349** evidenciando que el **11%** 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 **13.406** del periodo anterior a **11.607**, con una disminución de **1.799** peticiones, lo que obedece a las constantes actualizaciones de los sistemas de información de comparendos, 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.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual cerradas del periodo actual fueron **911** y **1.092** del periodo anterior. En total se lograron cerrar **1.993** 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 **265** peticiones vencidas en toda la entidad, en su mayoría obedecen a solicitudes de prescripción y desembargos.
- Es de resaltar la labor del equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, para asignar diariamente a las dependencias los requerimientos que ingresan a la entidad, con el fin de cumplir con los términos y que los usuarios encargados en las dependencias cuenten con los días necesarios para realizar la gestión y emitir respuesta dentro de los términos establecidos, logrando disminuir el número de peticiones asignadas fuera de términos.
- La Dirección de Atención al Ciudadano para este periodo implemento en SIMUR, el tablero de control de PQRSD, el cual se actualiza semanalmente, para el seguimiento de los términos de respuesta.
- La información publicada en el tablero de control de PQRSD, 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 politicas 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, através 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>

- 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
- Así mismo 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

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO