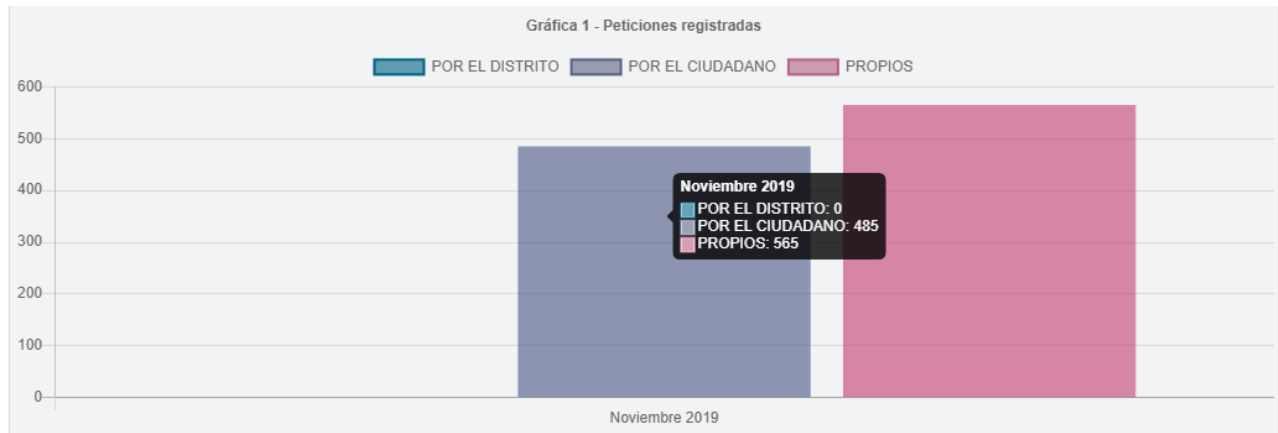


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS NOVIEMBRE 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 **8.192 peticiones**, se observa que **1.050** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **485** fueron radicadas directamente por el ciudadano y **565** fueron radicadas por la entidad, cifra que disminuyó en 405 peticiones para el mes de noviembre respecto al mes inmediatamente anterior y **7.142** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **2.352** respecto al mes de octubre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 1.050

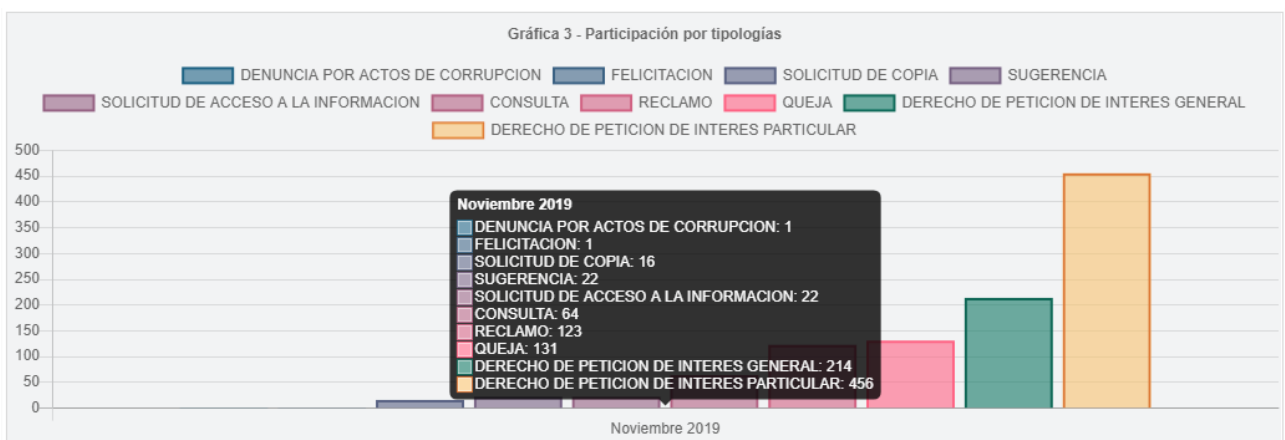
Análisis:

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, **1.049** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, solo **1** vía email siendo el canal web el medio más utilizado para interponer las peticiones.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **7.142** para un total de **8.192** peticiones, para el mes de noviembre.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 1.050

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **456** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **43%** 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 **217** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Subtema	Total	Porcentaje
SOLICITUD OPERATIVOS	282	15.38 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	244	13.30 %
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	237	12.92 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	159	8.67 %
POLITICAS PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SENALIZACION	139	7.58 %

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 **15.38 %** de participación con un total de **282**, “Embargos y desembargos” representando el **13.30%** con un total de **244** peticiones, “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con **237** peticiones, con un **12.92%** y “Notificación de Comparendos” que representa el **8.67 %** con **159** peticiones, cifras que se mantienen casi estables, en relación con el mes inmediatamente anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	65	29.15 %
TRANSMILENIO	32	14.35 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	7.62 %
SECRETARIA DE HACIENDA	15	6.73 %
IDU	13	5.83 %
POLICIA METROPOLITANA	13	5.83 %
GRUAS Y PATIOS	9	4.04 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8	3.59 %
SECRETARIA DE PLANEACION	8	3.59 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	3.14 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	7	3.14 %
SECRETARIA DE EDUCACION	5	2.24 %
UAESP	5	2.24 %
IPES	4	1.79 %
SECRETARIA DE SALUD	3	1.35 %
ACUEDUCTO - EAB	2	0.90 %
CODENSA	2	0.90 %
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0.90 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	0.90 %
IDRD	1	0.45 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0.45 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0.45 %
SECRETARIA GENERAL	1	0.45 %

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 **65** peticiones, es decir el **29.15%** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **14.35 %** y Secretaria de Gobierno con un **7.62%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de noviembre ingresaron 2 peticiones, con los radicados **2770872019 y 2773572019**, las cuales ya fueron gestionadas.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	252	34.57 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	184	17,52%
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	106	14.54 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	46	6.31 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	39	5.35 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	38	5.21 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	23	3.16 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	21	2.88 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	6	0.82 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	5	0.69 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.41 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0.14 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.14 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.14 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.14 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1	0.14 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	1	0.14 %

Total, cerradas: 729 periodo actual, 1.105 periodos anteriores **total: 1.834 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 **252** peticiones cerradas y **90** de periodos anteriores, seguido de “Dirección de Atención al Ciudadano” con **106** peticiones cerradas del periodo actual y **397** de periodos Se lograron cerrar un total de **1.834** peticiones de los dos periodos.

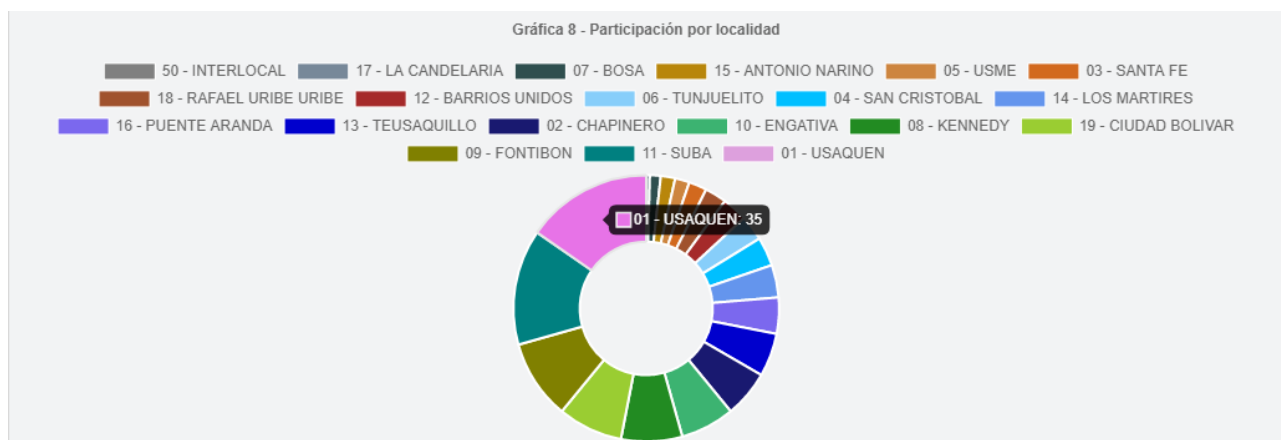
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	13	0	5	13	36	11	11	0	5	11
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	18	0	17	19	0	16	16	15	18	20
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	15	0	11	11	0	11	10	10	6	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	11	0	10	12	0	11	9	12	0	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	6	0	4	11	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	6	0	8	4	0	8	10	9	0	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	13	0	0	11	0	0	0	0	9	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0	3	4	0	0	0	6	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	4	0	2	7	0	1	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	3	0	10	3	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	30	0	14	16	0	11	15	14	9	11
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	3	31	5	5	0	5	4	6	10	1
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	0	3	0	0	0	0	22	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	12	0	0	33	0	0	0	0	0	0
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	0	0	1	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 **17** días, tiempo que para este periodo redujo considerablemente, ya que se estaban atendiendo en promedio 50 día, Resaltamos a “**Dirección De Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte**” que atendió todas las peticiones dentro de los términos de Ley.

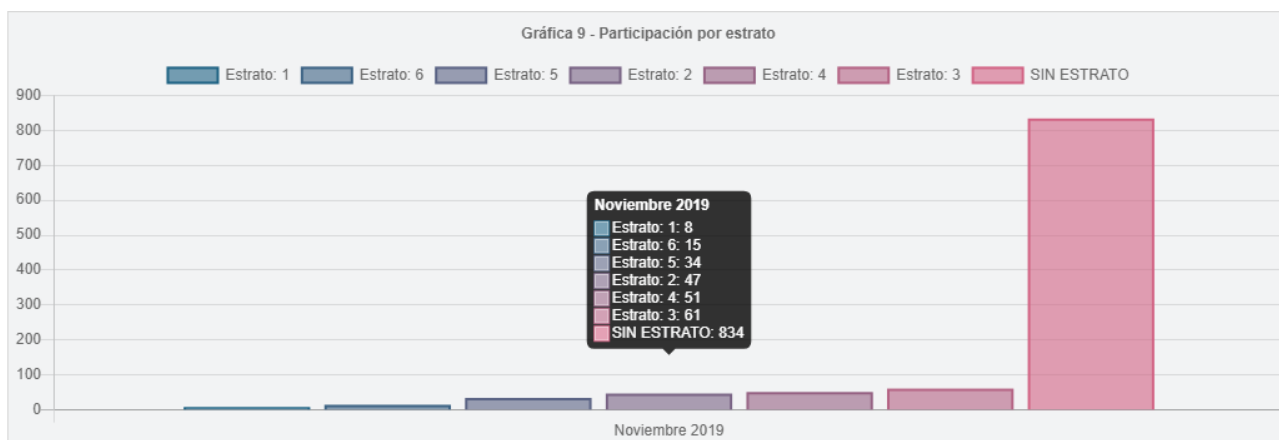
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (**35**), seguido de Suba con (**32**) y Fontibón con (**22**) peticiones, 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.

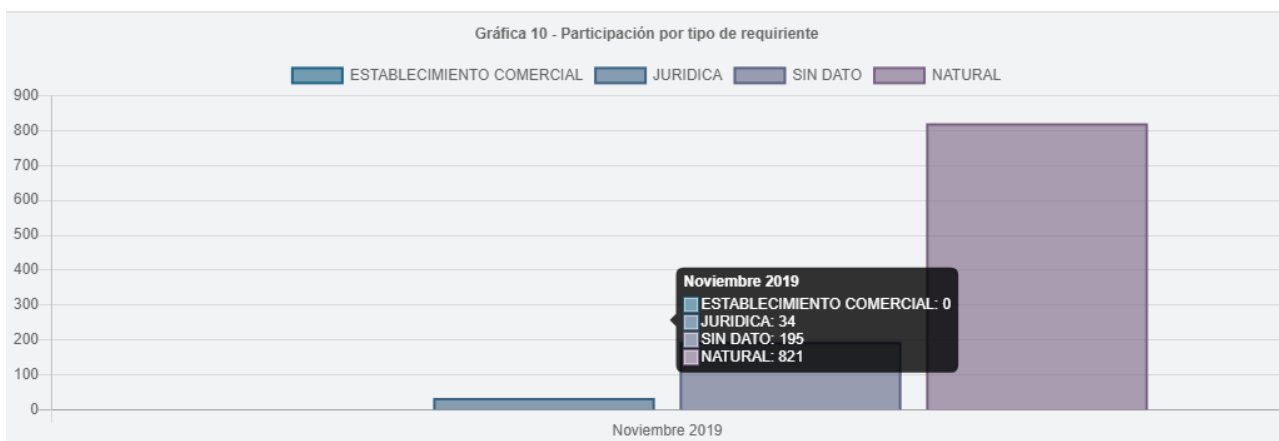
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

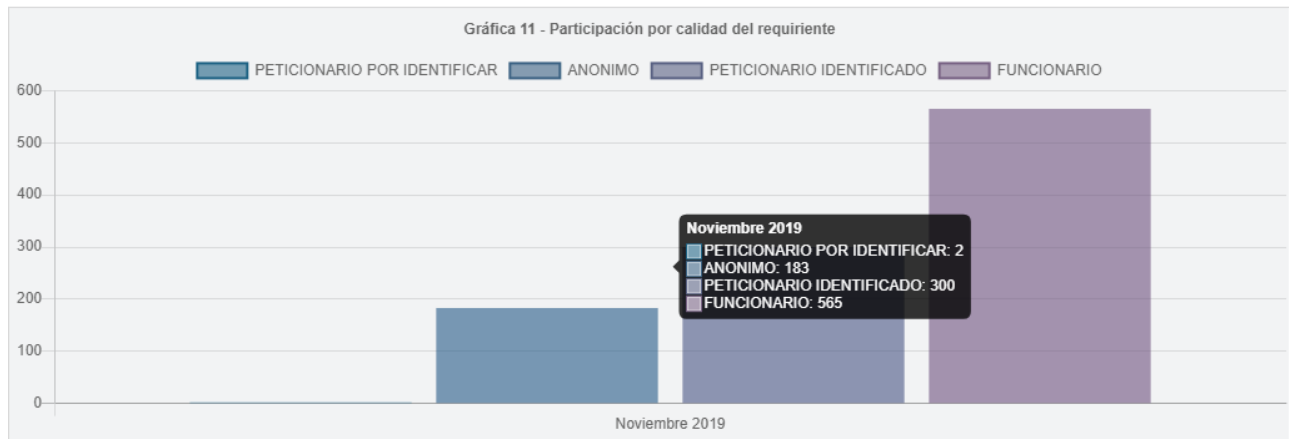
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **61** petitionarios, y el estrato **4** con **51** petitionarios, cifras que para el estrato cuatro aumentaron su participación para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **834** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **216** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **821** corresponden a personas naturales y **34** a Jurídicas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de noviembre y un total de **195** ciudadanos no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis:

Podemos evidenciar que **183** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **300** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron y **565** corresponden a funcionarios, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de noviembre.

CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **8.192** peticiones de las cuales **7.142** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que solo **1.050** que corresponde al **13%** 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 **10.544** del periodo anterior a **8.192**, con una disminución de **2.352** peticiones, lo que evidencia una disminución significativa con respecto a meses anteriores.
- Dicha disminución obedece especialmente a la disminución de radicación de solicitudes de excepción de Pico y Placa por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así mismo a las actualizaciones del sistema contravencional y de cartera de la entidad

- La implementación del tablero de Control como herramienta seguimiento de los requerimientos en cada una de las dependencias para atender a tiempo las peticiones ciudadanas ha contribuido en la disminución de los tiempos de atención a las solicitudes que ingresan por los dos canales.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual cerrados del periodo actual fueron **729** y **1.105** del periodo anterior. En total se lograron cerrar **1.834** peticiones de los dos periodos, lo que demuestra el compromiso de la entidad con la ciudadanía.
- Así mismo, la Dirección de Atención al Ciudadano logro poner al día y emitir respuesta a los requerimientos vencidos en el SDQS que por ser solicitudes de excepción de pico y placa no habían podido ser cerrados
- De acuerdo a los seguimientos y controles que se han establecido en la entidad para dar cumplimiento a la Ley 1755 se lograron reducir los términos de respuesta en la Dirección de Gestión de Cobro, pasando de 50 días para atención de los derechos de petición pasando a 17 días, debido al alto volumen y complejidad de las respuestas, aún no se llega a la meta de contestar la totalidad dentro de los términos, pero se evidencia el compromiso desde la Dirección.
- Es de resaltar la labor del equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, seguimos realizando mesas de trabajo con los encargados en las dependencias para atender los requerimientos, revisando las quejas y reclamos para tratar de disminuir el número de estos requerimientos, así mismo del compromiso de actualizar la tipología de las peticiones con el fin de que queden correctamente clasificadas.

RECOMENDACIONES

- Revisar las quejas y reclamos que ingresaron a la entidad por los diferentes canales desde cada una de las dependencias y realizar mesas de trabajo semestrales para el seguimiento y cumplimiento de la actividad.
- 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.
- 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>

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. Autorización circulación vial
2. Certificado de Tradición vehicular
3. Estudios de Tránsito
4. Liquidación y pago de Parqueaderos y Grúas
5. Plan de Manejo de Tránsito
6. Sellos de Calidad
7. Registro Bici Bogotá



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@movilidadbogota.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)