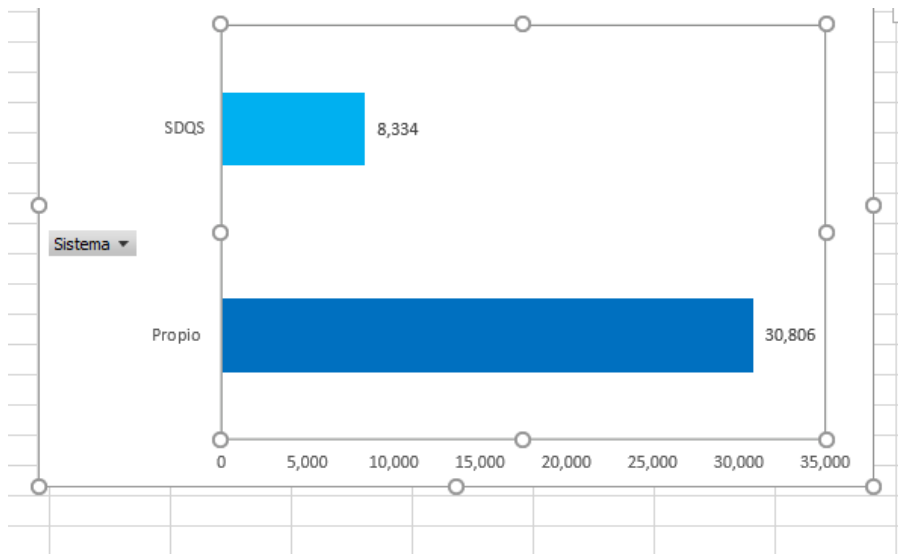


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

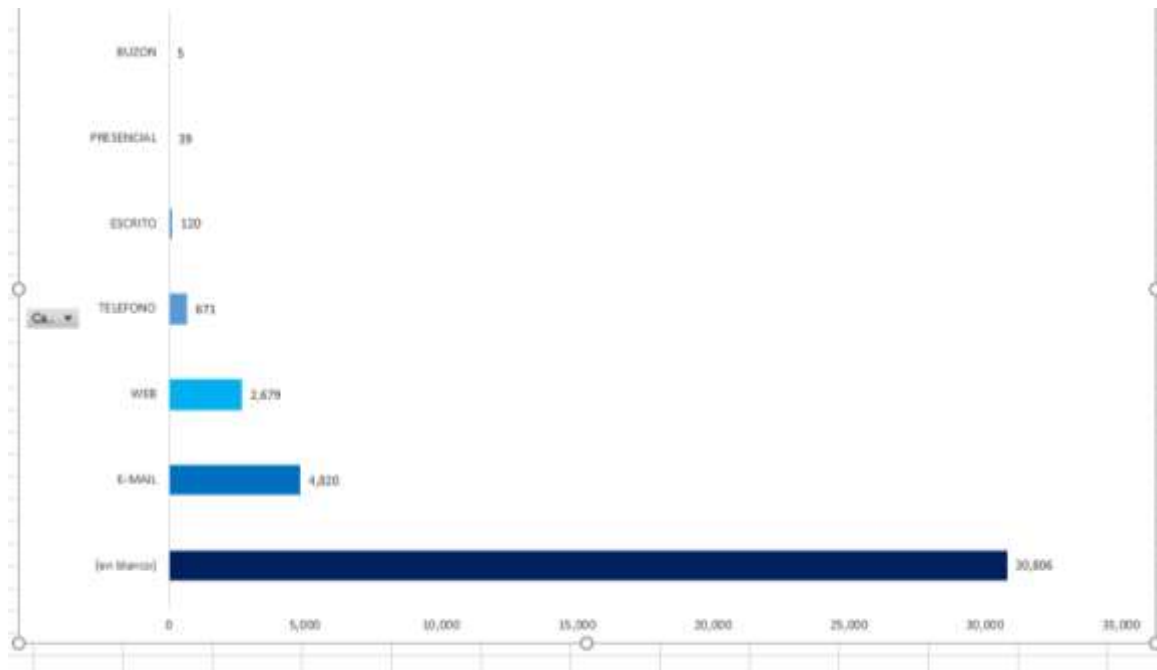


Total, Requerimientos 31.140

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 31.140 peticiones, se observa que 8.334 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 30.806 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

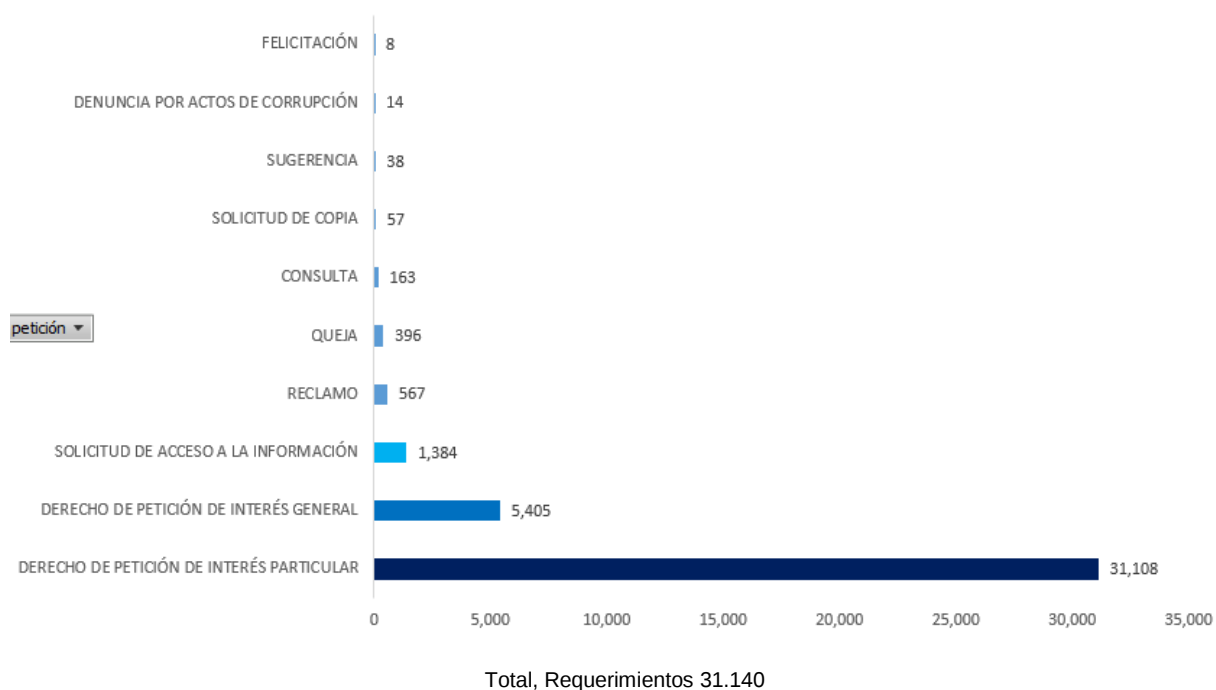


Total, Requerimientos 31.140

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 mayo, se evidencia que el 79% (30.806) 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 12% (4.820) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 7% (2.679) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 31.108 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 79% 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	12,680	32%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	3,398	9%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2,483	6%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2,044	5%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	2,016	5%
Total 5 Subtemas	22,621	58%
Otros Subtemas	16,519	42%
Total General	39,140	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 32% de participación con un total de 12.680 peticiones, seguido de “Prescripción de comparendos” con un 9% del total representado en 3.398 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	46	46%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	10%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5	5%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	4%
Total 5 Subtemas	69	70%
Otros Subtemas	30	30%
Total General	99	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 46 peticiones, es decir el 46% dando una disminución con respecto al mes pasado del 18% siendo este el más relevante; seguido de secretaria de hacienda con un total de 10 traslados, es decir un 10% del total.

6. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURIDICCION COACTIVA	19,146	49%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	5,923	15%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,246	11%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	2,254	6%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	2,044	5%
Total 5 Dependencias	33,613	86%
Otras Dependencias	5,527	14%
Total General	39,140	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 19.146 peticiones, es decir el 49%, un porcentaje menor al mes pasado (pero un mayor número de requerimientos recibidos respecto al mes de abril) siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 5.923 peticiones con una participación del 15% de nuestro total.

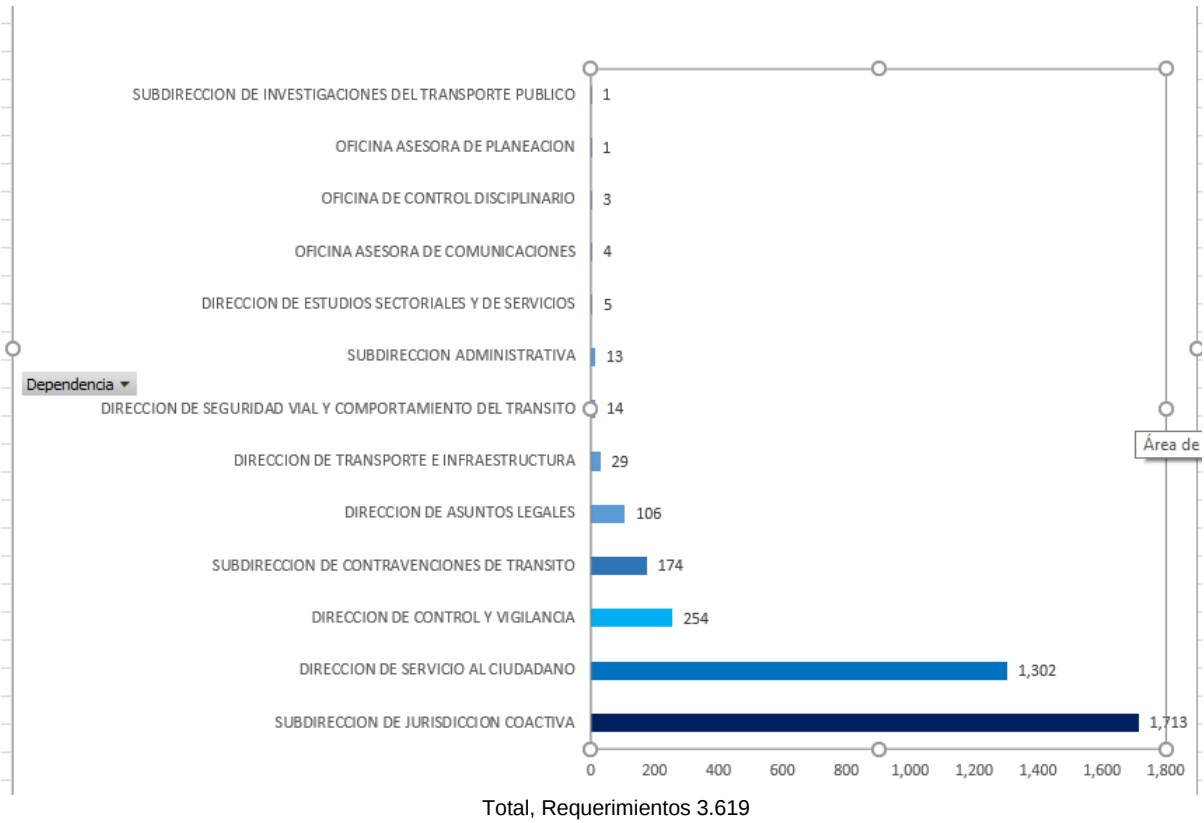
Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	21,400	8	1%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	5,923	363	41%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,246	143	16%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	2,044	0	0%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,774	331	37%
Total 5 Subtemas	35,387	845	94%
Otros Subtemas	3,753	50	6%
Total General	39,140	895	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 21.400 peticiones recibidas y 8 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 1% de avance, siendo el más relevante; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 5.923 peticiones recibidas y 363 cerradas al periodo es decir 41%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 3.753 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 50 es decir 6% de los 895 requerimientos cerrados al periodo actual.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	1,713	1,499	56%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,302	693	26%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	254	237	9%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	174	140	5%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	106	54	2%
Total 5 Subtemas	3,549	2,623	98%
Otros Subtemas	70	49	2%
Total General	3,619	2,672	100%

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 1.499 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 56% siendo el más relevante; también resaltamos a la “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 693 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 26%, de los 2.672 requerimientos cerrados periodo anterior.

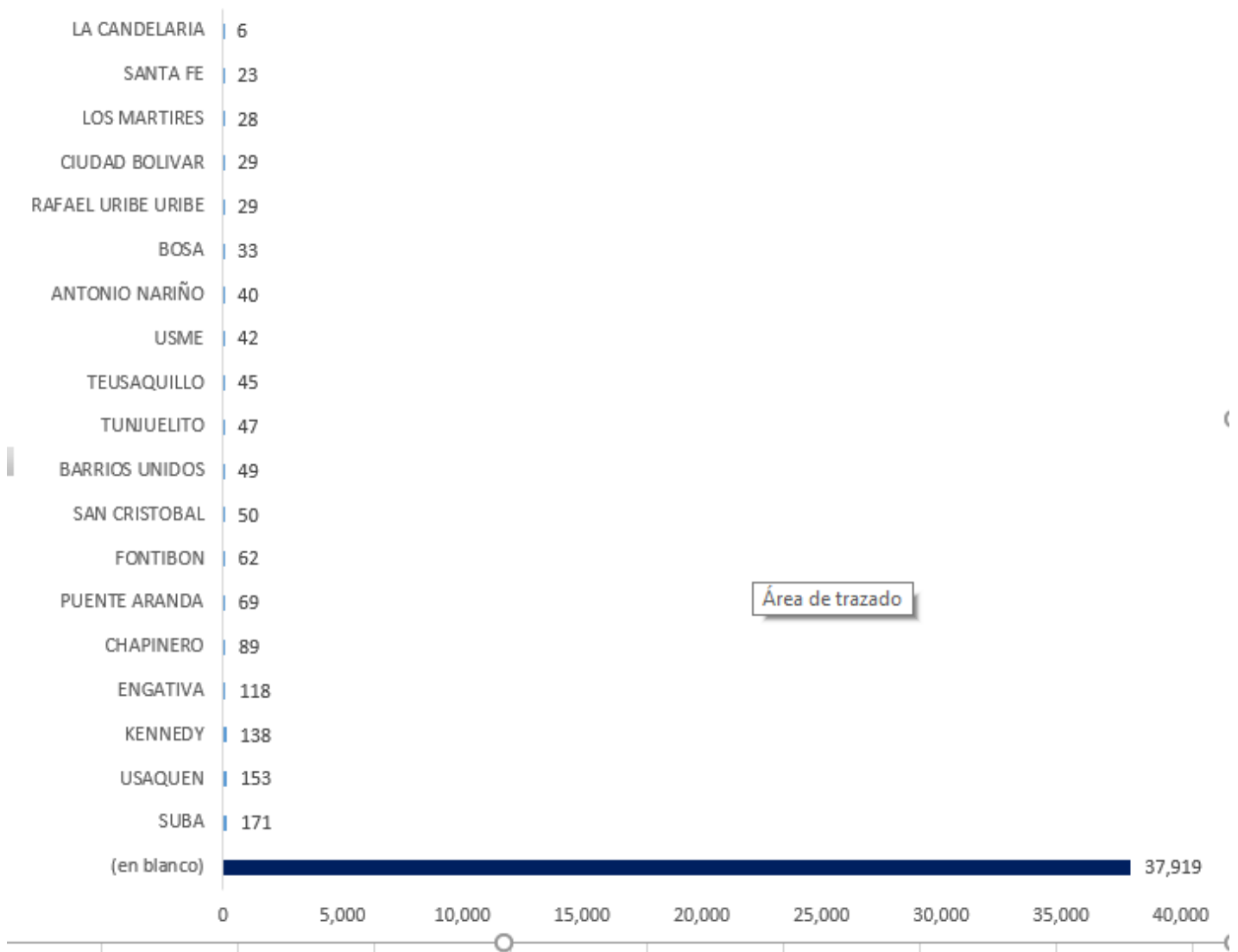
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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
DESPACHO				8						
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				12				15		
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES			13	7		3		14	27	
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	7	6	4	9		4	4	9	12	2
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			3	11				4		
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				3						
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	6		3	7		2		8	14	5
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2	1	2	6	9	1	1	2	1	
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	7		4	10			3	9		7
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				9						
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				3						
OFICINA ASESORA DE PLANEACION										
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO				6		0				
OFICINA DE CONTROL INTERNO										
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL										
POLICIA METROPOLITANA DE TRANSITO										
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD										
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			10	10				9	11	
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	12		6	7		8	6	7	1	
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				10				7		
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9	6	12	18		9	9	16	12	9
SUBDIRECCION FINANCIERA			1	5		1		5		
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA										
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD				6						
Total general	5	2	5	10	9	3	4	8	5	2

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” con un promedio de 16 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de Servicio al Ciudadano” con un promedio de 3 día para responder, de igual forma las demás dependencias de la entidad entran en los tiempos establecidos por ley para responder requerimientos,

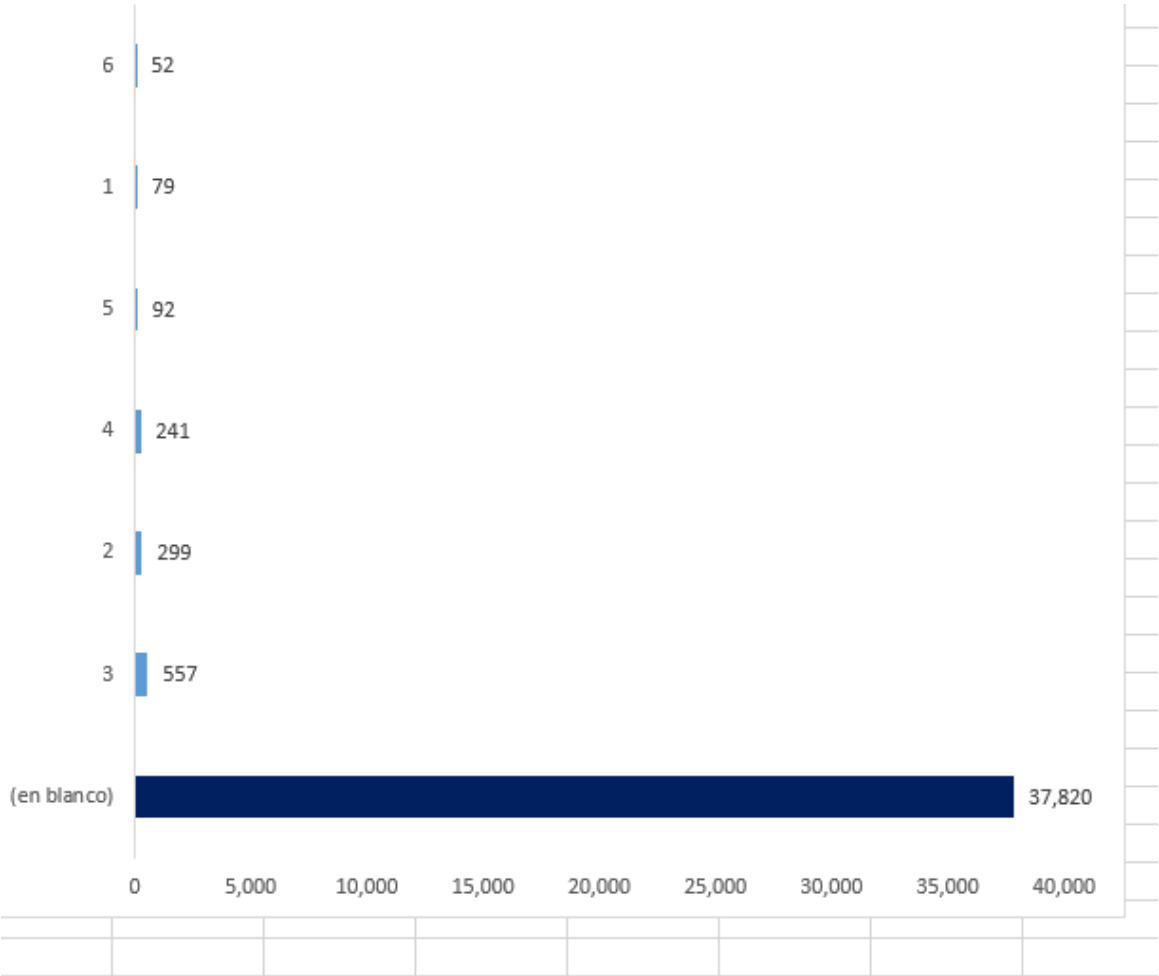
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



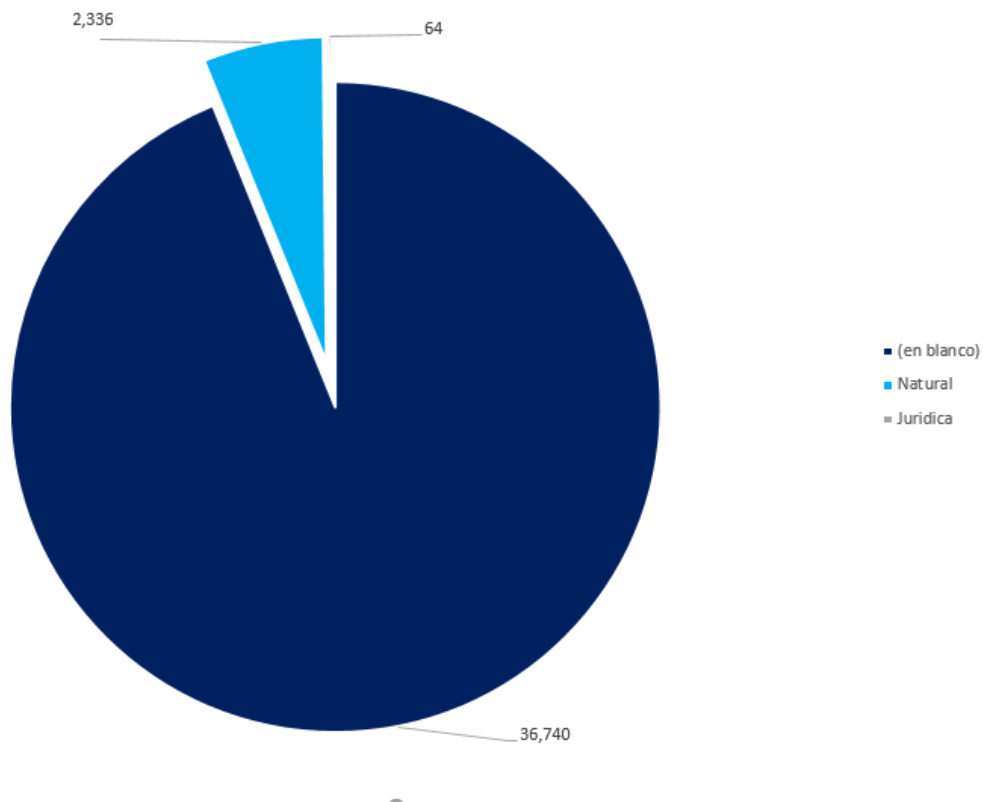
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba (171) y Usaquén (153), 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 37.919 no fueron identificados.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



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 557 peticionarios, y el estrato dos (2), con 299 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 6% (2.336) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de mayo; así mismo, podemos evidenciar que el 94% (36.740) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones restantes corresponden a 64 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	5,935	15%
Identificado	2,399	6%
En blanco	30,806	79%
Total	39,140	100%

El 15% (5.935) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de mayo; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (2.399) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 79% (30.806) de la totalidad de peticionarios.