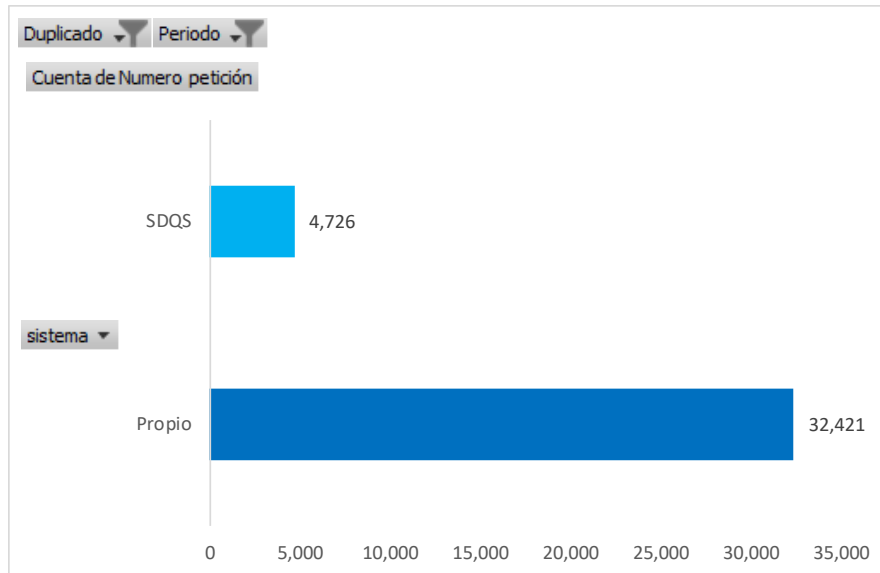


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

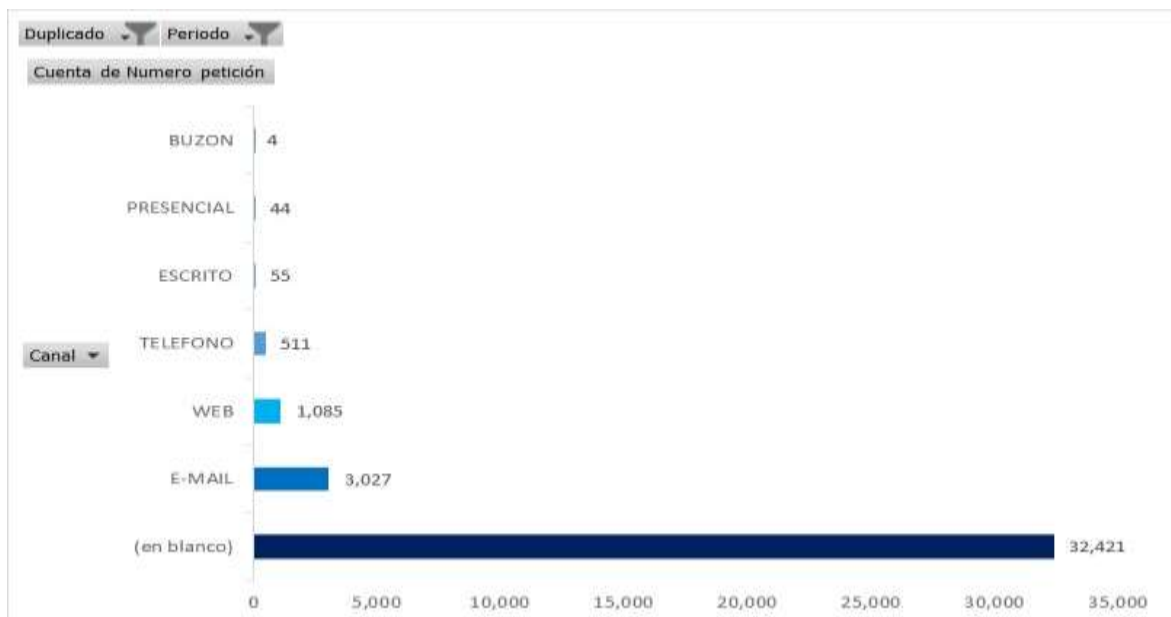


Total, Requerimientos 37.147

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 37.147 peticiones, se observa que 4.726 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 32.421 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 37.147

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 junio, se evidencia que el 87% (32.421) 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% (3.027) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 3% (1.085) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 37.147

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 32.848 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 88% 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	15,438	42%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	3.054	8%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.940	5%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1.749	5%
CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO	1.125	3%
Total 5 Subtemas	23,306	63%
Otros Subtemas	13,841	37%
Total General	37,147	100%

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Embargos y/o desembargos” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el 42% de participación con un total de 15.438 peticiones, seguido de “prescripción de comparendos” con un 8% del total representado en 3.054 peticiones.

5. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	21,655	58%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,938	11%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,867	10%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,762	5%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,245	3%
Total 5 Dependencias	32,467	87%
Otras Dependencias	4,680	13%
Total General	37,147	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 21.655 peticiones, es decir el 58%, un porcentaje mayor al del mes pasado, siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 3.938 peticiones con una participación del 11% de nuestro total.

Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	21,655	0	0%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,938	75	47%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,867	0	0%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,762	0	0%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,245	46	29%
Total 5 Subtemas	32,467	121	75%
Otros Subtemas	4,680	40	25%
Total General	37,147	161	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Servicio al Ciudadano”, con 3.938 peticiones recibidas y 75 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 47% siendo el más relevante; seguido de “Dirección de Control y Vigilancia” con 1.245 peticiones recibidas y 46 cerradas al periodo es decir 29%.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 4.312

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	2,522	164	16%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,281	512	49%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	211	186	18%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	117	105	10%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	104	2	0%
Total 5 Subtemas	4,235	969	93%
Otros Subtemas	77	68	7%
Total General	4,312	1,037	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo anterior por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera “Dirección de Servicio al Ciudadano”, con 512 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 49% siendo el más relevante; también resaltamos a la “Subdirección de Control y vigilancia” con 186 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 10%, de los 211 requerimientos.

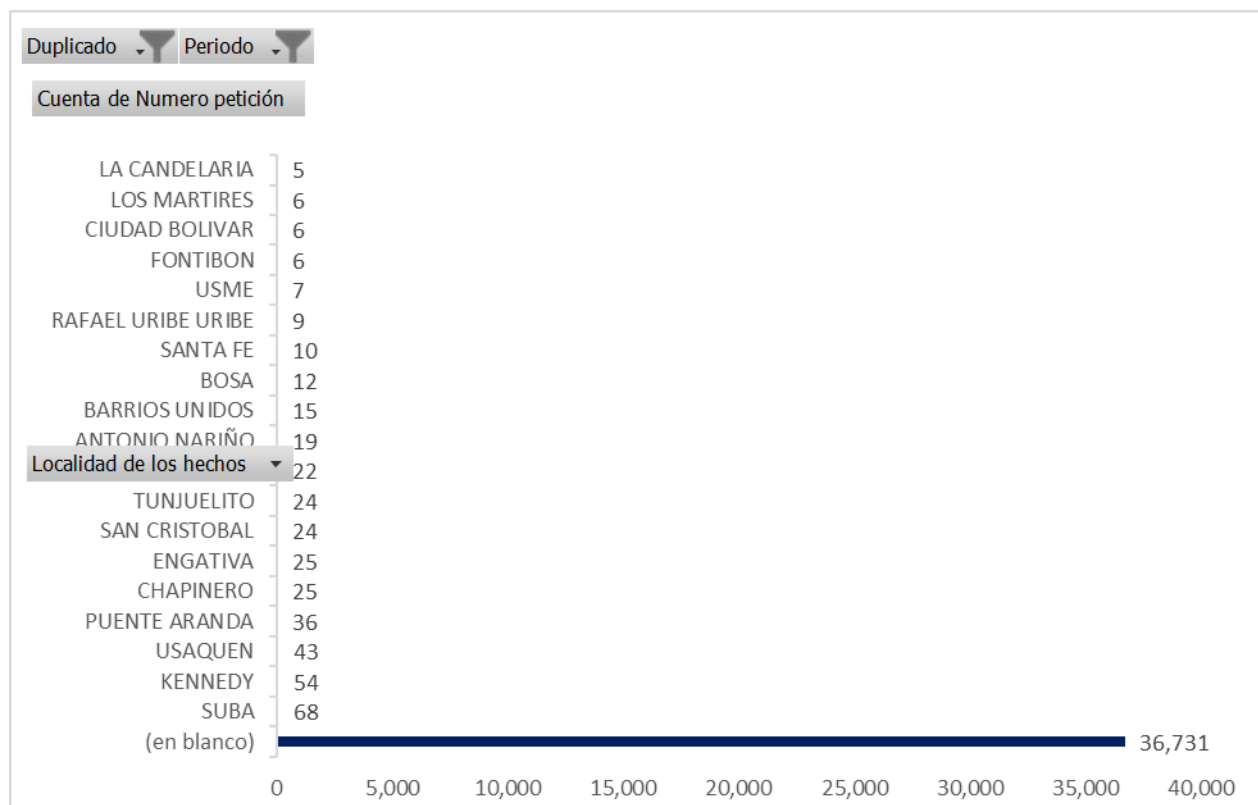
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA	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	SUGERENCIAS	Total general
DESPACHO					21				21			21
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					21				13			20
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES				5	21			21	16	17		21
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	12	21		5	21	21	9	5	15			20
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	5			6	21			6				20
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS					21				14			21
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	22			2	21	21	4		21	21	4	20
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	12		16	10	18	14	10	11	13	11	10	13
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA				3	21			3	19			20
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO					21				17	13	21	21
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					21							21
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					21							21
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO					21			21				21
OFICINA DE CONTROL INTERNO					21				13			20
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL					21			4				19
POLICIA METROPOLITANA DE TRANSITO					21							21
RADICACION SUPERCADDE CALLE 13					21							21
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD					21				13			21
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	17			3	21	21			14			21
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO				9	21		10	11	13			21
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO					21				14			21
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9		3	9	21		14	10	14	8	13	21
SUBDIRECCION FINANCIERA							3					3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA					22							22
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL					21							21
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD					21				13			21
Total general	13	21	12	10	21	17	10	10	16	11	12	20

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 21 días para responder las peticiones. Resaltamos a “Subdirección Financiera” con un promedio de 3 día para responder.

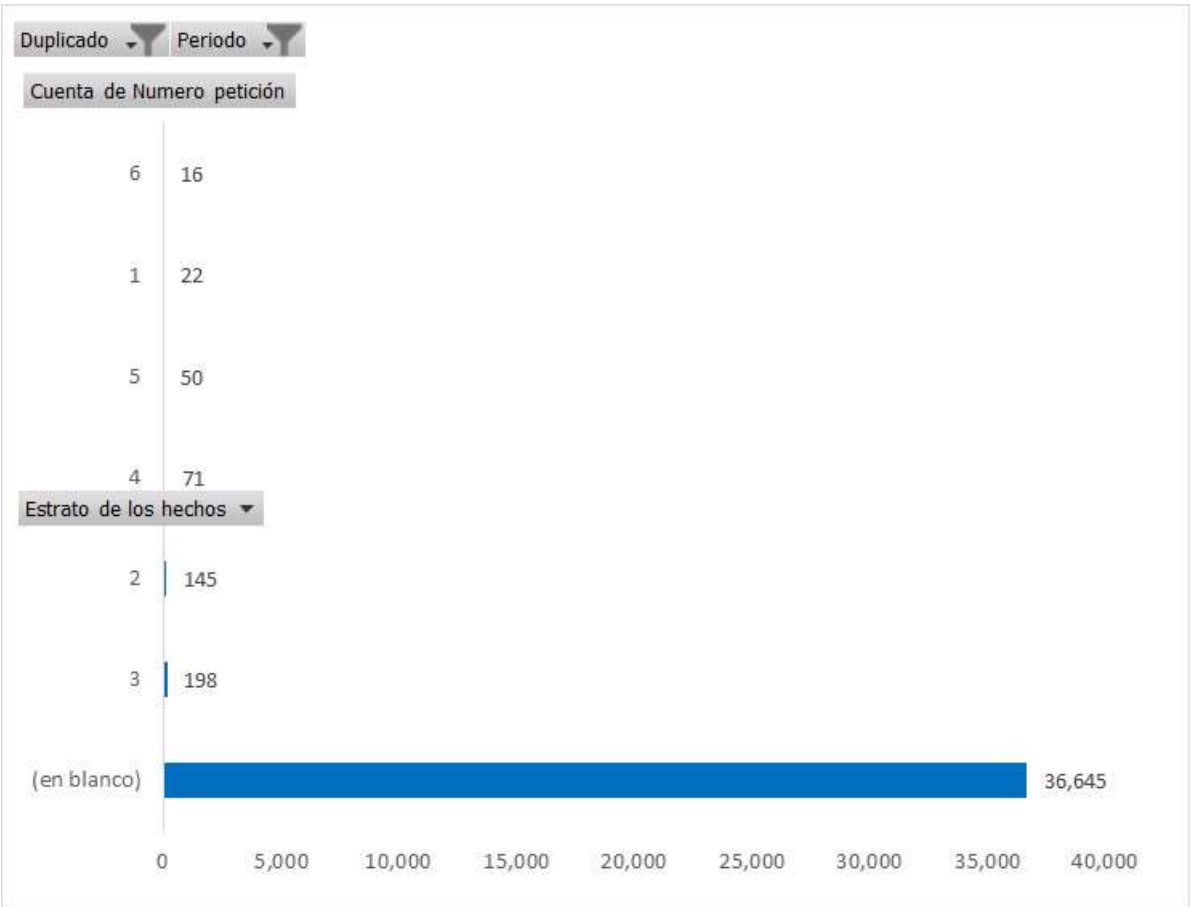
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



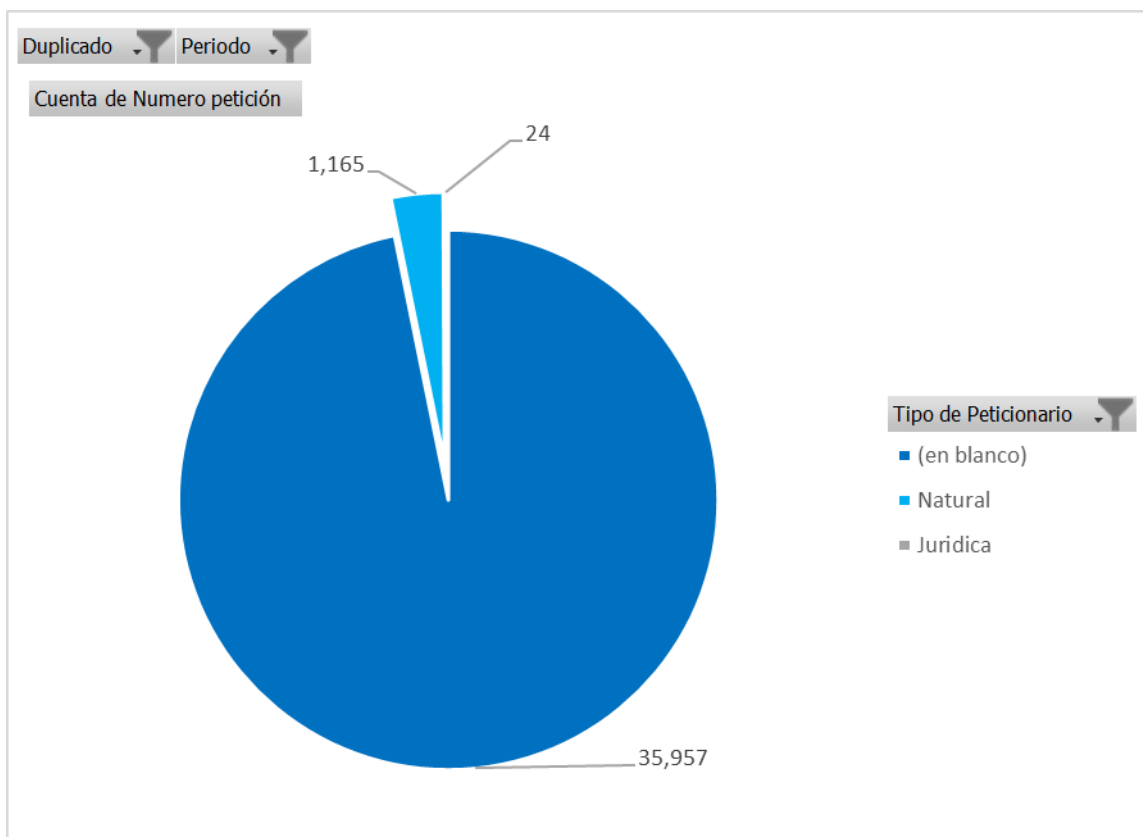
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Suba (68), Kennedy (54), Usaquén (43) 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 36.731 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 3, con 198 peticionarios, y el estrato 2, con 145 peticionarios. De 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 3% (1.165) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de junio; así mismo, podemos evidenciar que el 97% (35.957) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 24 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	3,540	10%
Identificado	1,186	3%
En blanco	32,421	87%
Total	37,147	100%

El 10% (3.540) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de junio; igualmente, podemos evidenciar que el 3% (1.186) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 87% (32.421) de la totalidad de peticionarios.