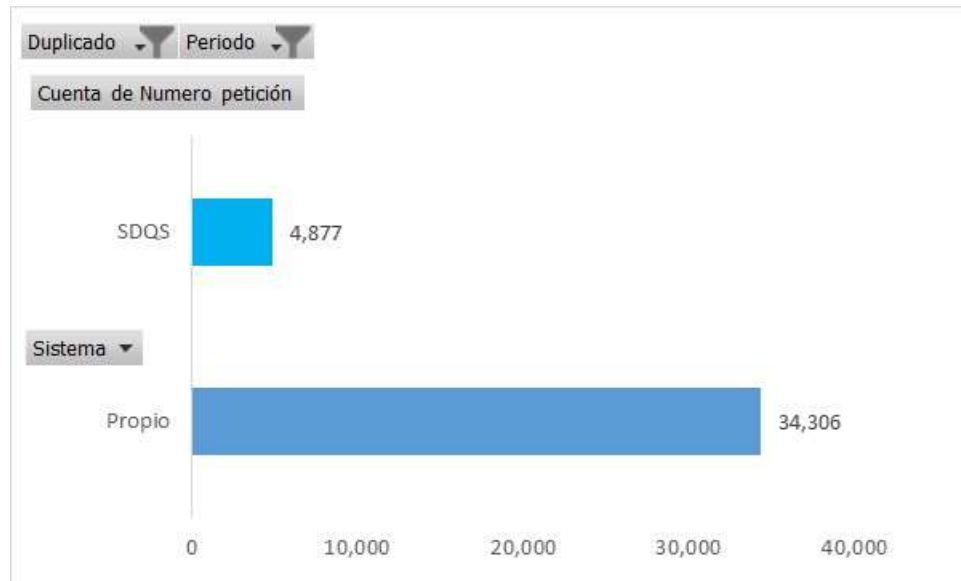


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS JULIO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

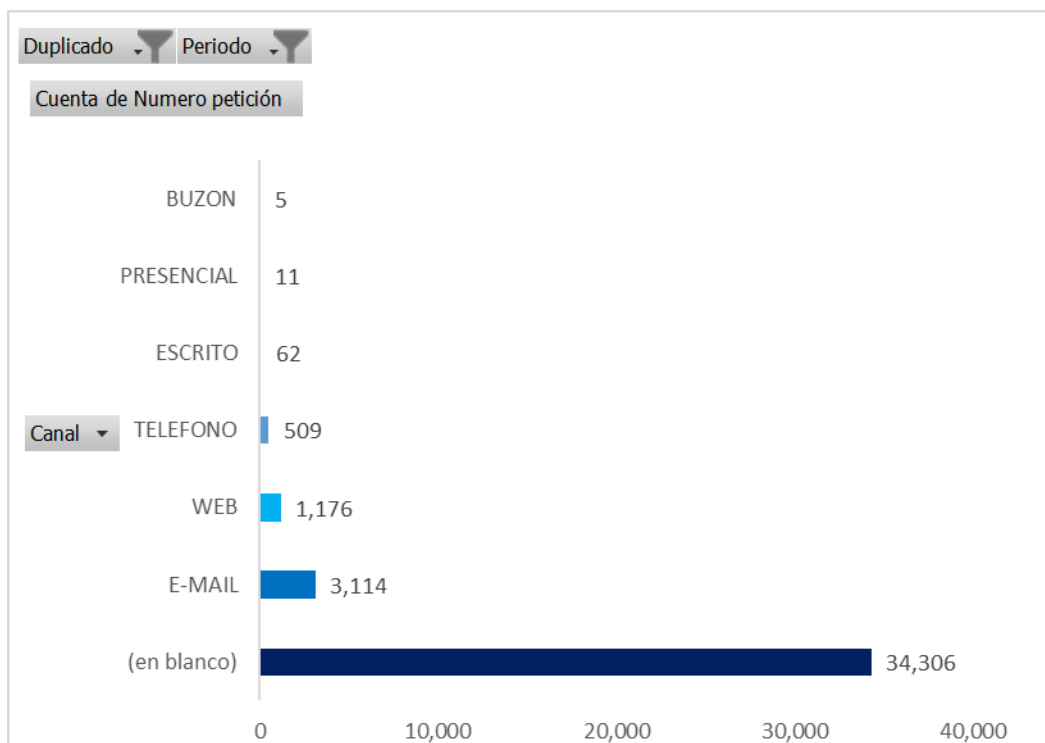


Total, Requerimientos 39.183

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 39.183 peticiones, se observa que 4.877 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 34.306 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total,

Requerimientos 39.183

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 julio, se evidencia que el 88% (34.306) 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% (3.114) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 3% (1.176) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 39.183

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 34.708 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 89% 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	14,317	37%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2,833	7%
CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO	1,929	5%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1,813	5%
PLATAFORMA SIMIT - CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS	1,811	5%
Total 5 Subtemas	22,703	58%
Otros Subtemas	16,480	42%
Total General	39,183	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 37% de participación con un total de 14.317 peticiones, seguido de “prescripción de comparendos” con un 7% del total representado en 2.833 peticiones, cifras que bajaron a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	2	22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	22%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	11%
IDU	1	11%
ACUEDUCTO - EAB	1	11%
Total 5 Subtemas	7	78%
Otros Subtemas	2	22%
Total General	9	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 2 peticiones, es decir el 22% dando una disminución con respecto al mes pasado del 24% siendo este el más relevante; seguido de Secretaria de Gobierno con un total de 2 traslados, es decir un 22% del total.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	20,907	53%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	6,591	17%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,680	9%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,816	5%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	1,405	4%
Total 5 Dependencias	34,399	88%
Otras Dependencias	4,784	12%
Total General	39,183	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 20.907 peticiones, es decir el 53%, un porcentaje mayor al mes pasado, siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 6.591 peticiones con una participación del 17% de nuestro total, subiendo 2% a comparación del mes anterior.

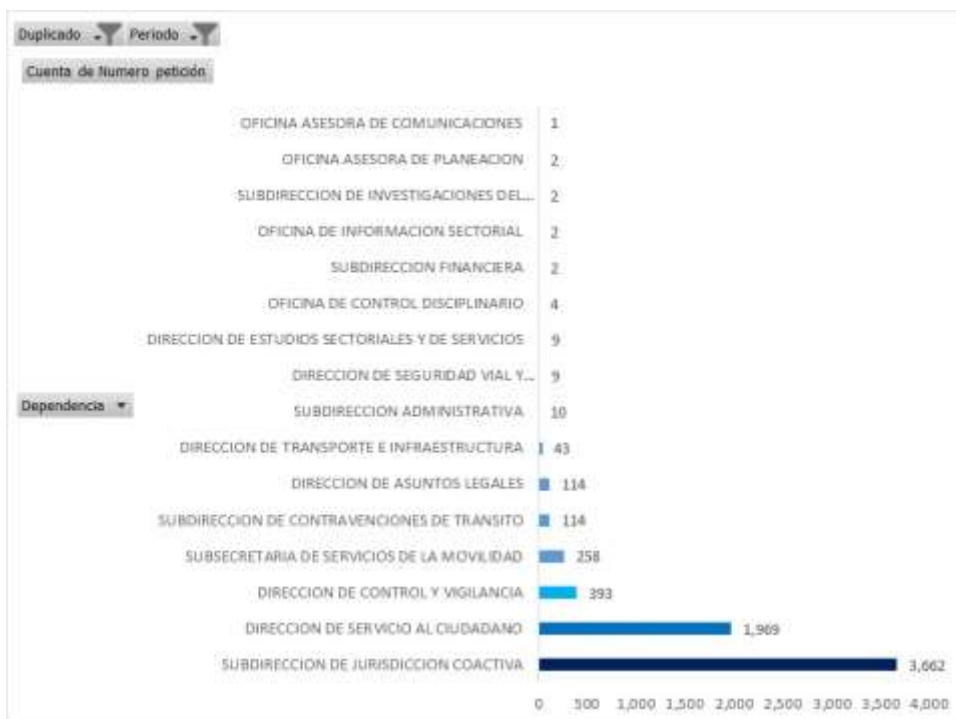
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	20,907	0	0%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	6,591	11	0%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,680	13	0%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,816	0	0%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	1,405	0	0%
Total 5 Subtemas	34,399	24	0%
Otros Subtemas	4,784	4	0%
Total General	39,183	28	0%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 20.907 peticiones recibidas y 0 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 0% siendo el más relevante; seguido de “Dirección deservicio al ciudadano” con 6.591 peticiones recibidas y 11 cerradas al periodo es decir 0%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 6.594

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3,662	782	21%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,969	437	22%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	393	260	66%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	258	0	0%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	114	94	82%
Total 5 Subtemas	6,396	1,573	25%
Otros Subtemas	198	126	64%
Total General	6,594	1,699	26%

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 782 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 21% siendo el más relevante; también resaltamos a la “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 437 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 22%, de los 1.699 requerimientos cerrados periodo anterior.

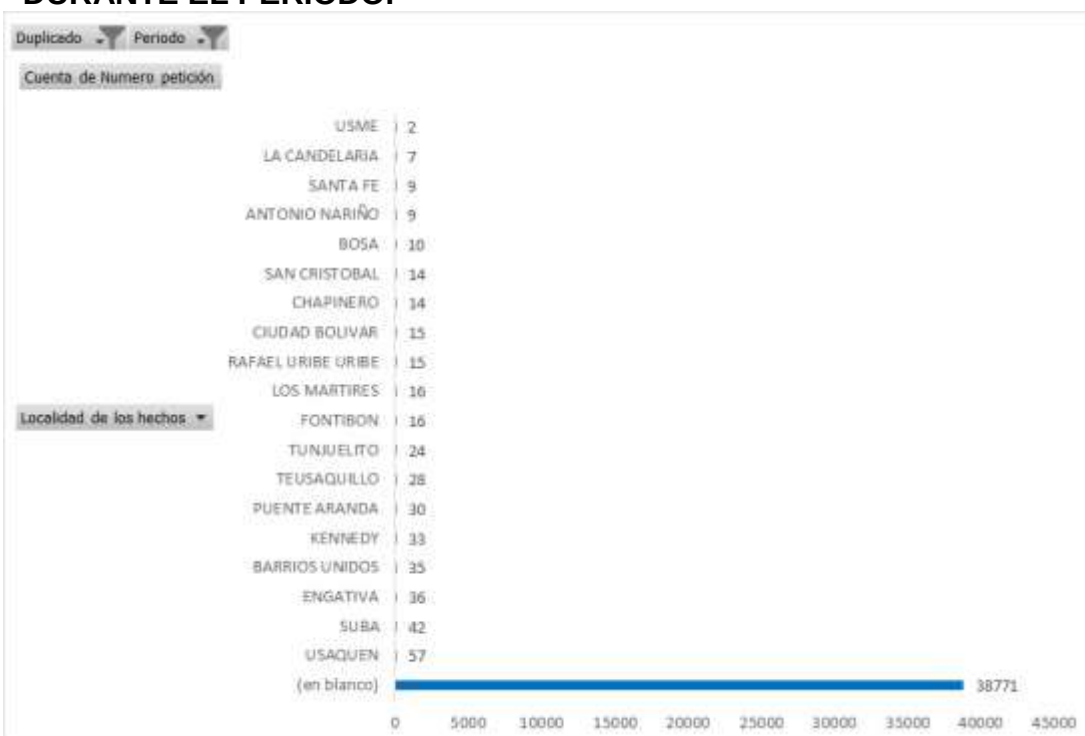
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	Total general
DESPACHO				14							14
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				12							12
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	73		75	29		130		31	57		58
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	23	21	11	12	2	10	6	14		6	12
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			6	11			8				10
DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				16							16
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	13		2	8			5	9		6	8
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	27	18	25	22	19	23	20	28	23	23	24
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	11		9	12			5	12			11
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				12							12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			4								4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				58							58
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO				7		7					7
OFICINA DE CONTROL INTERNO				6							6
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL			6	16			4				9
RADICACION SUPERCADDE CALLE 13											
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD											
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5		10	16				15	14		16
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	9		7	11		4	4	12	3		11
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO			18	17				18	25		17
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	64	42	52	59		17	20	61	43	46	51
SUBDIRECCION FINANCIERA				8		4					8
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA											
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL				6							6
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD				11							11
Total general	40	24	33	19	17	21	19	22	32	23	26

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Asuntos Legales” con un promedio de 58 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de Seguridad Vial y Comportamiento del Tránsito” con un promedio de 8 día para responder.

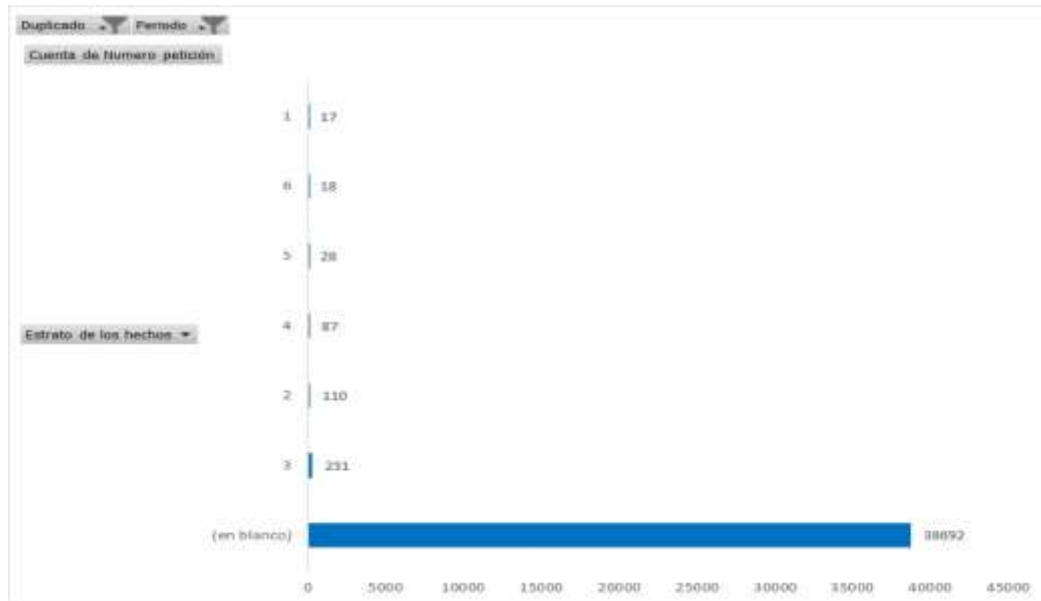
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

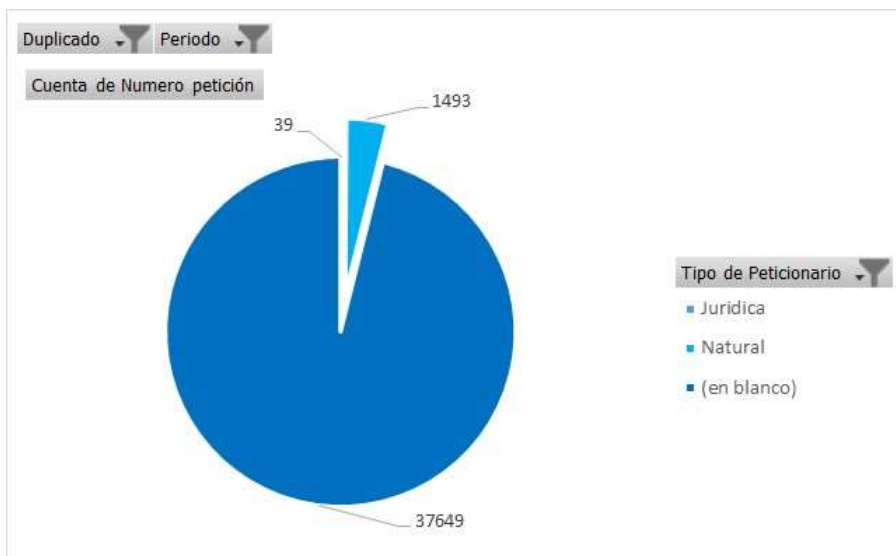
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (57), Suba (42), Engativá (36), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 38.771 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 3, con 231 peticionarios, y el estrato 2, con 110 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.



Análisis:

El 4% (1.493) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de julio; así mismo, podemos evidenciar que el 96% (37.649) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 39 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	3,343	9%
Identificado	1,534	4%
En blanco	34,306	88%
Total	39,183	100%

Análisis:

El 9% (3.343) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de julio; igualmente, podemos evidenciar que el 4% (1.534) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 88% (34.306) de la totalidad de peticionarios.