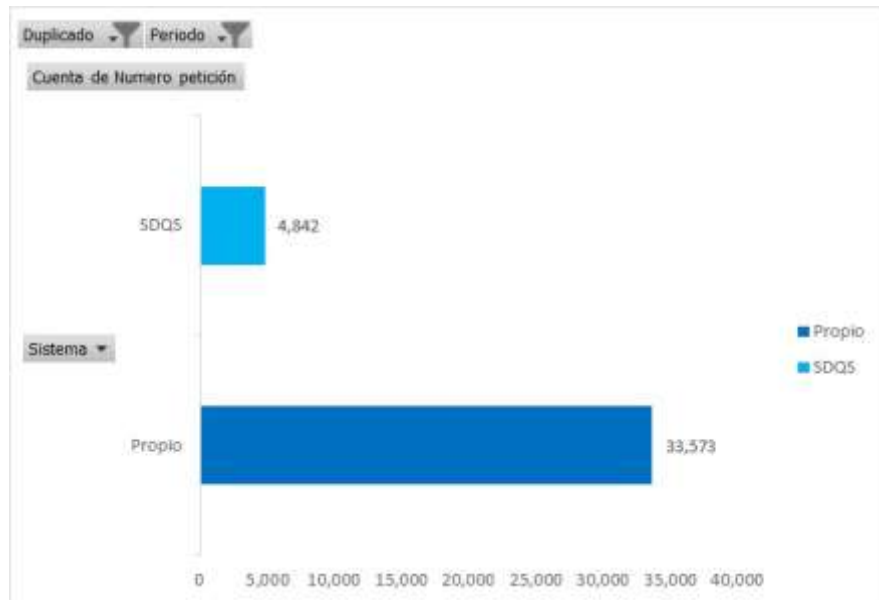


# SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

## INFORME MENSUAL DE PQRS AGOSTO 2018

### 1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

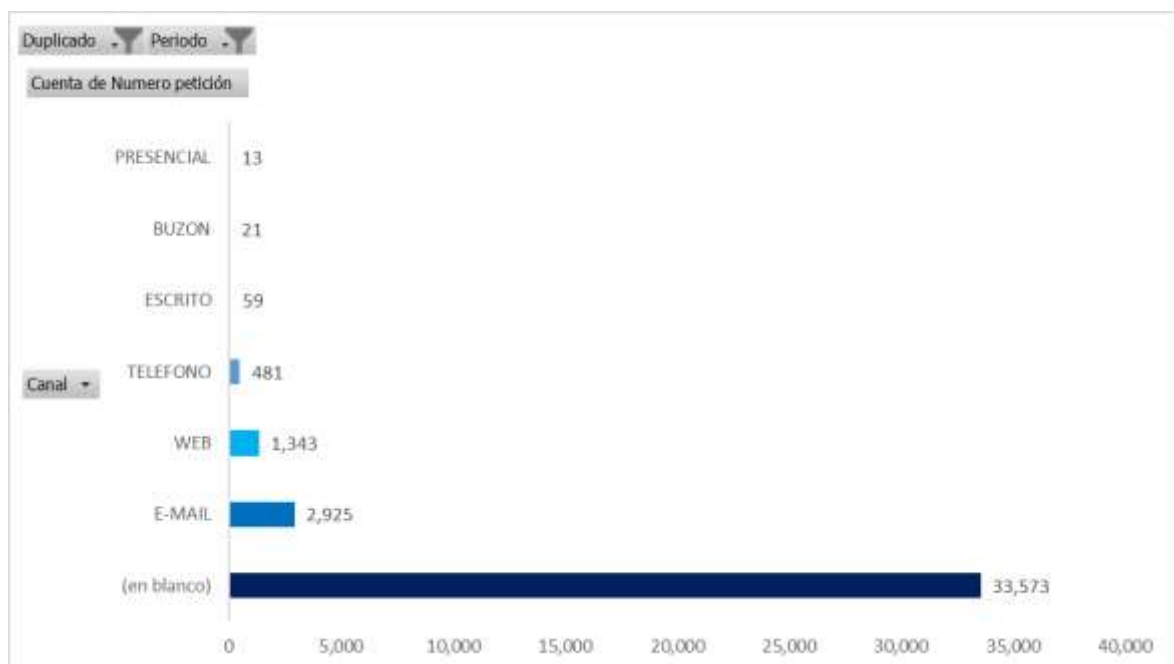


Total, Requerimientos 38.415

#### Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 38.415 peticiones, se observa que 4.842 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 33.573 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución den el total de requerimientos ingresados de 768.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

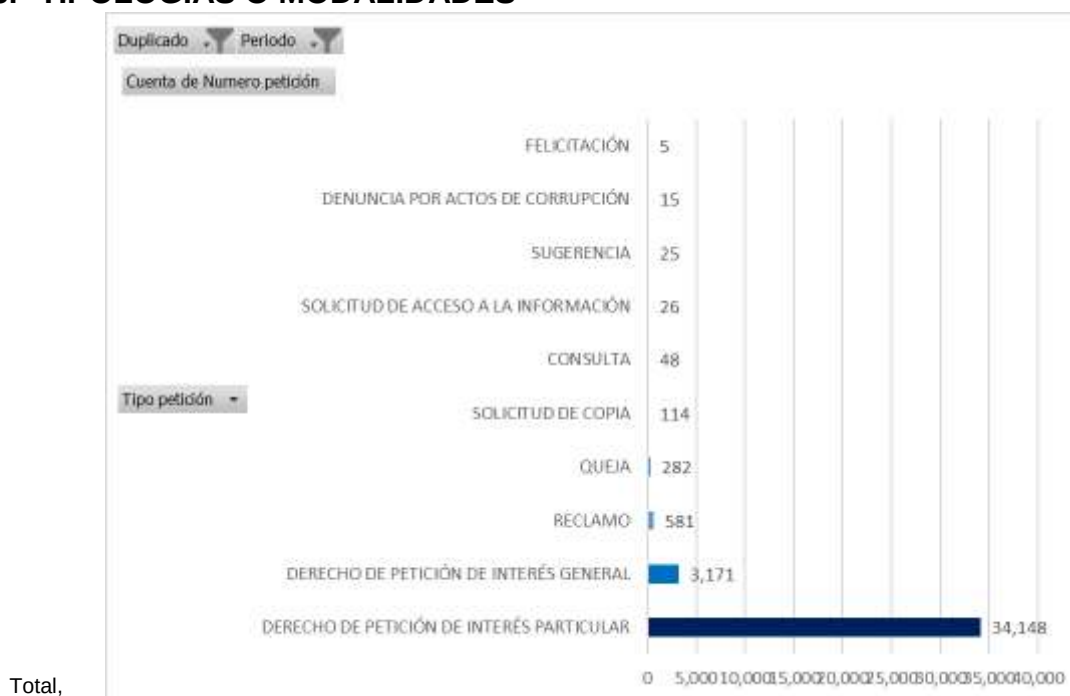


Total, Requerimientos 38.415

### 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 agosto, se evidencia que el 87% (33.573) 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% (2.925) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 3% (1.343) Canales de comunicación especialmente vía web.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total,

Requerimientos 38.415

### Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 34.148 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 89% del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante todo el transcurso del año 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                                    | 15,298        | 40%         |
| PRESCRIPCION DE COMPARENDOS                                 | 4,454         | 12%         |
| PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO                                | 2,887         | 8%          |
| CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO | 2,029         | 5%          |
| INFORME DE ACCIDENTE DE TRANSITO                            | 1,961         | 5%          |
| <b>Total 5 Subtemas</b>                                     | <b>26,629</b> | <b>69%</b>  |
| <b>Otros Subtemas</b>                                       | <b>11,786</b> | <b>31%</b>  |
| <b>Total General</b>                                        | <b>38,415</b> | <b>100%</b> |

##### 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 40% de participación con un total de 15.298 peticiones, seguido de “prescripción de comparendos” con un 12% del total representado en 4.454 peticiones, cifras que subieron a comparación del mes anterior.

#### 5. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

##### Análisis:

Para este período, no se ven identificados los subtemas ya que el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, es generado al periodo, y no a la fecha, por lo que no se evidencia la gestión realizada en la entidad, por encontrarse pendientes de clasificación. Estamos atentos a una nueva indicación por parte de ustedes para corregir este inconveniente, y que se utilice el reporte a la fecha.

#### 6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

| Dependencia                                    | Total         | %           |
|------------------------------------------------|---------------|-------------|
| SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA          | 21,711        | 57%         |
| DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO             | 4,830         | 13%         |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO    | 3,151         | 8%          |
| GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO | 2,026         | 5%          |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                    | 1,553         | 4%          |
| <b>Total 5 Dependencias</b>                    | <b>33,271</b> | <b>87%</b>  |
| Otras Dependencias                             | 5,144         | 13%         |
| <b>Total General</b>                           | <b>38,415</b> | <b>100%</b> |

##### Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 21.711 peticiones, es decir el 57%, un porcentaje mayor al mes pasado (4%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 4.830 peticiones con una participación del 13% de nuestro total, bajando un 4% a comparación del mes anterior.

**Tabla 1**

| Dependencia                                    | Total requerimientos recibidos periodo actual | Total requerimientos cerrados periodo actual | %         |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|
| SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA          | 21,711                                        | 14                                           | 0%        |
| DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO             | 4,830                                         | 52                                           | 0%        |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO    | 3,151                                         | 0                                            | 0%        |
| GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO | 2,026                                         | 0                                            | 0%        |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                    | 1,553                                         | 0                                            | 0%        |
| <b>Total 5 Subtemas</b>                        | <b>33,271</b>                                 | <b>66</b>                                    | <b>0%</b> |
| Otros Subtemas                                 | 5,144                                         | 14                                           | 0%        |
| <b>Total General</b>                           | <b>38,415</b>                                 | <b>80</b>                                    | <b>0%</b> |

### Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 21.711 peticiones recibidas y 14 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 0% siendo el más relevante; seguido de “Dirección deservicio al ciudadano” con 4.830 peticiones recibidas y 52 cerradas al periodo es decir 0%.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 12.043

## 7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

| Dependencia                                 | Total requerimientos<br>pendientes de periodos<br>anteriores | Requerimientos<br>cerrados periodos<br>anteriores | %           |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
| DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO          | 5,890                                                        | 1,093                                             | 30%         |
| SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA       | 5,067                                                        | 1,943                                             | 54%         |
| DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA           | 560                                                          | 400                                               | 11%         |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO | 321                                                          | 109                                               | 3%          |
| DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES                | 66                                                           | 19                                                | 1%          |
| <b>Total 5 Subtemas</b>                     | <b>11,904</b>                                                | <b>3,564</b>                                      | <b>98%</b>  |
| Otros Subtemas                              | 139                                                          | 67                                                | 2%          |
| <b>Total General</b>                        | <b>12,043</b>                                                | <b>3,631</b>                                      | <b>100%</b> |

### 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 1.093 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 30% siendo el más relevante; también resaltamos a “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” la con 1.943 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 54%, de los 5.067 requerimientos cerrados periodo anterior.

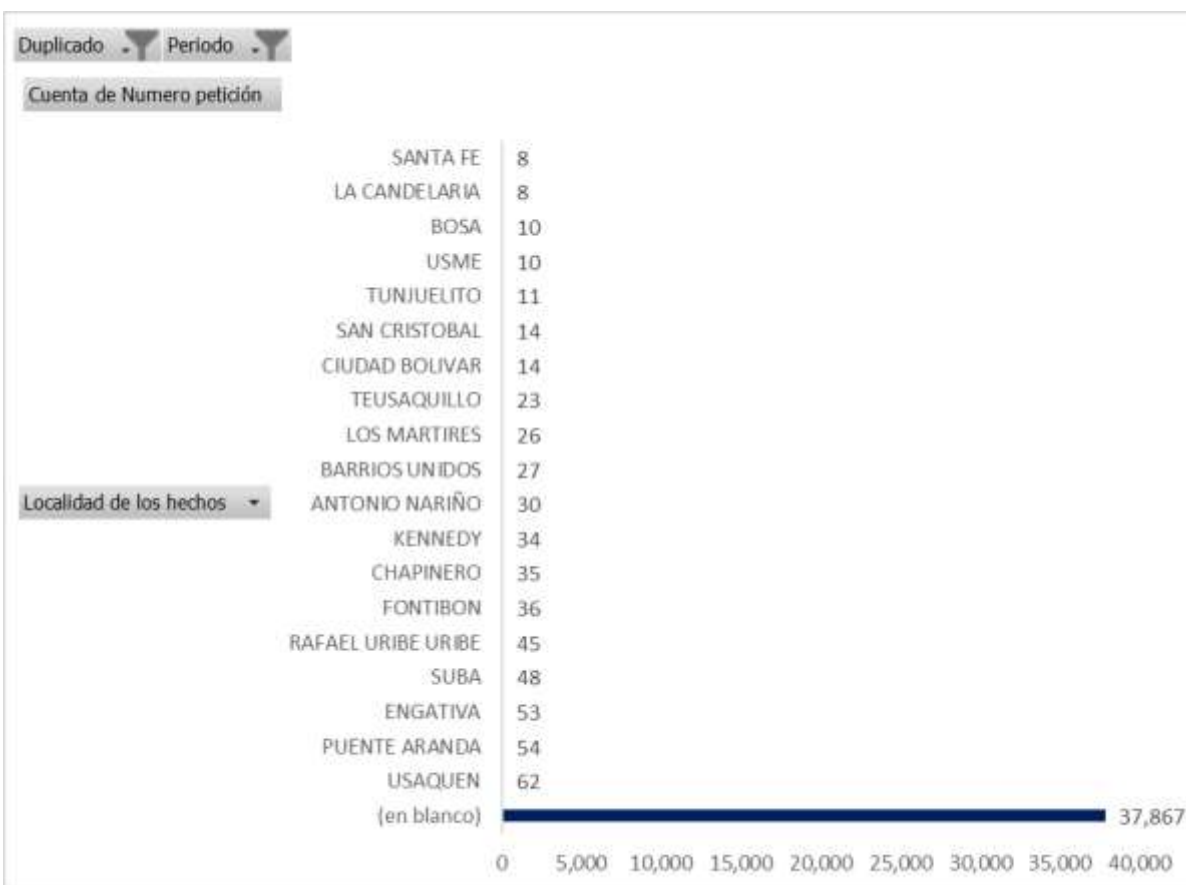
## 8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

| Dependencias                                                 | 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                                                     |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                        |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES                                 | 20       |                                  | 71                                     | 99                                        |              | 83    |         | 46                                   | 79                 |            | 75            |
| DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA                            | 12       | 10                               | 10                                     | 10                                        | 20           | 10    | 11      | 4                                    |                    | 8          | 10            |
| DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS             | 5        |                                  | 3                                      |                                           |              | 2     |         |                                      |                    | 5          | 4             |
| DIRECCIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS                        |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO    |          |                                  | 2                                      | 3                                         | 4            |       | 10      | 9                                    |                    | 0          | 3             |
| DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO                           | 31       | 18                               | 27                                     | 28                                        | 28           | 26    | 25      | 25                                   | 22                 | 26         | 27            |
| DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA                    | 7        |                                  | 8                                      | 7                                         |              | 2     | 7       | 7                                    |                    | 6          | 7             |
| GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO               |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES                            |          |                                  | 2                                      |                                           |              |       |         |                                      |                    |            | 2             |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION                                |          |                                  |                                        | 91                                        |              |       |         |                                      |                    |            | 91            |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO                             |          |                                  |                                        | 19                                        |              |       |         |                                      |                    |            | 12            |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO                                   |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL                             | 0        |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| RADICACION SUPERCADDE CALLE 13                               |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SIDPROVI-SINDICATO DE EMPLEADOS PROVISIONALES                |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD                      |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD                |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA                                  | 34       |                                  | 17                                     | 29                                        |              |       |         |                                      |                    |            | 20            |
| SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO                  | 8        | 4                                | 7                                      | 10                                        |              | 6     | 7       | 2                                    | 4                  |            | 8             |
| SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO       |          |                                  | 2                                      |                                           |              |       |         |                                      |                    |            | 2             |
| SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA                        | 54       | 40                               | 43                                     | 67                                        |              | 8     | 6       | 66                                   | 54                 | 79         | 45            |
| SUBDIRECCION FINANCIERA                                      |          |                                  | 4                                      |                                           |              | 5     |         | 5                                    |                    |            | 4             |
| SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA                         |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL                          |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD                   |          |                                  |                                        |                                           |              |       |         |                                      |                    |            |               |
| Total general                                                | 34       | 19                               | 26                                     | 41                                        | 22           | 19    | 19      | 34                                   | 35                 | 20         | 27            |

### 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 75 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de Estudios Sectoriales y de servicios y Subdirección Financiera” con un promedio de 4 día para responder.

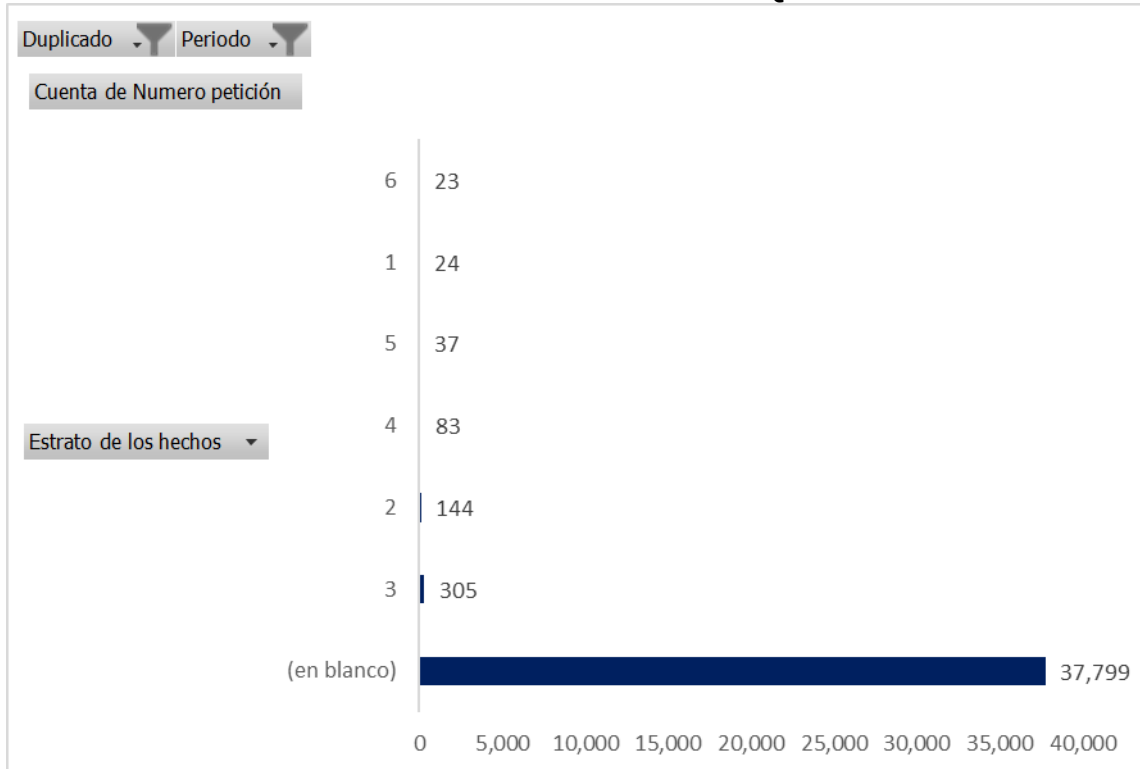
## 9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



### Análisis:

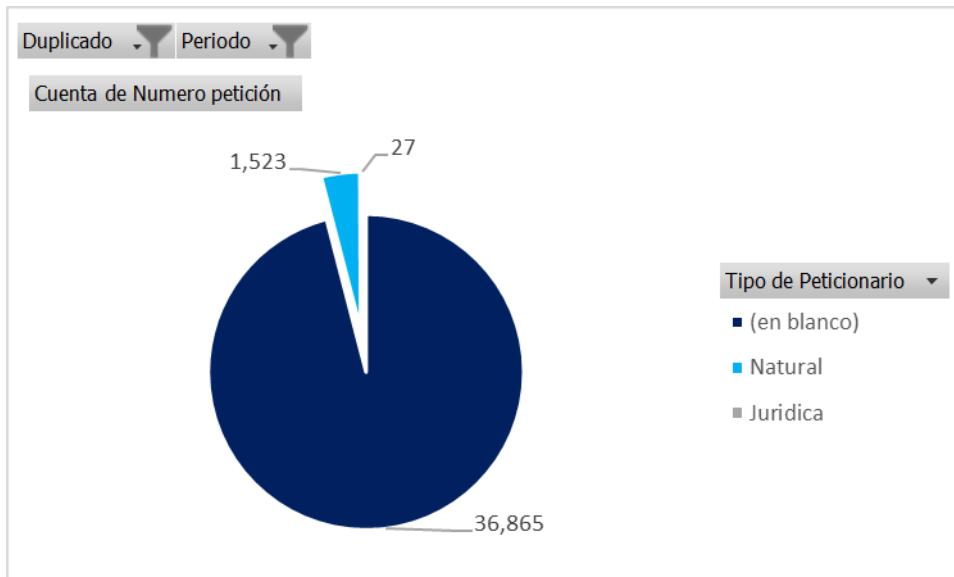
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (62), Puente Aranda (54), Engativá (53), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 37.867 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 305 peticionarios, y el estrato 2, con 114 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% (1.523) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de agosto; así mismo, podemos evidenciar que el 96% (36.865) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 27 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

| Nombre de peticionario | Total         | %           |
|------------------------|---------------|-------------|
| Anónimo                | 3,294         | 9%          |
| Identificado           | 1,548         | 4%          |
| En blanco              | 33,573        | 87%         |
| <b>Total</b>           | <b>38,415</b> | <b>100%</b> |

**Análisis:**

El 9% (3.294) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de agosto; igualmente, podemos evidenciar que el 4% (1.548) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 87% (33.573) de la totalidad de peticionarios.