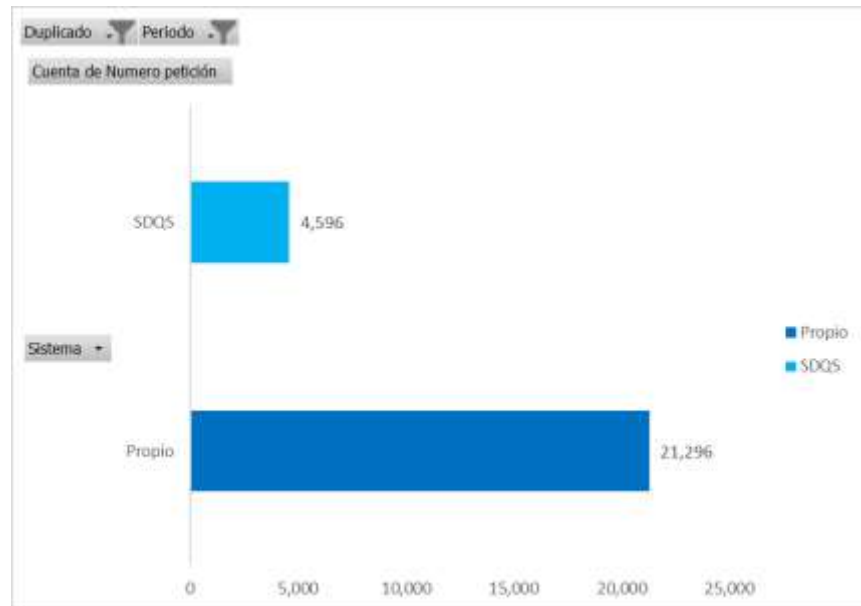


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS SEPTIEMBRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

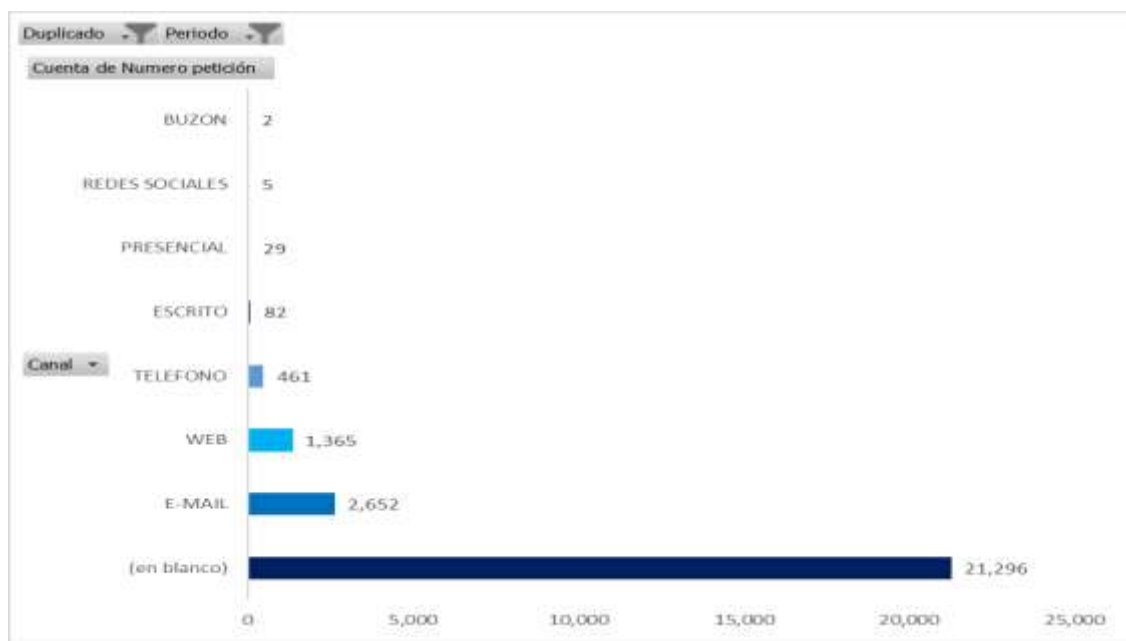


Total, Requerimientos 25.892

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 25.892 peticiones, se observa que 4.596 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 21.296 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 12.523

2. CANALES DE INTERACCIÓN

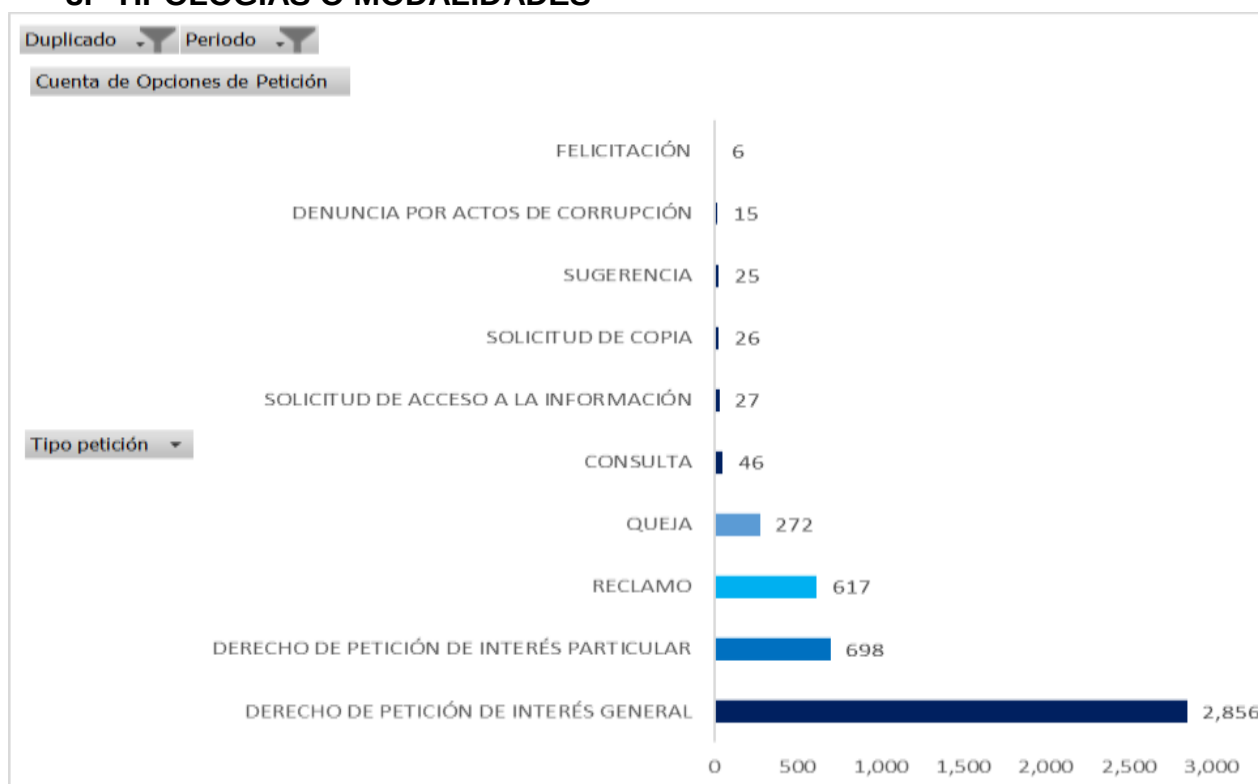


Total, Requerimientos 25.892

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 septiembre, se evidencia que el 82% (21.296) 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 10% (2.652) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 5% (1.365) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 4.588

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 2.856 corresponden a Derechos de petición de interés general, los cuales representan un 62% 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	9,023	35%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,929	7%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1,798	7%
CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO	1,072	4%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	993	4%
Total 5 Subtemas	14,815	57%
Otros Subtemas	11,077	43%
Total General	25,892	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 35% de participación con un total de 9.023 peticiones, seguido de “Planes de manejo de transito” con un 7% del total representado en 1.929 peticiones, cifras que bajaron considerablemente 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	13,335	52%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,899	15%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,560	10%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,956	8%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	1,029	4%
Total 5 Dependencias	22,779	88%
Otras Dependencias	3,113	12%
Total General	25,892	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 13.335 peticiones, es decir el 52%, un porcentaje menor al mes pasado (5%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Servicio al ciudadano” con 4.899 peticiones con una participación del 15% de nuestro total, subiendo un 2% a comparación del mes anterior.

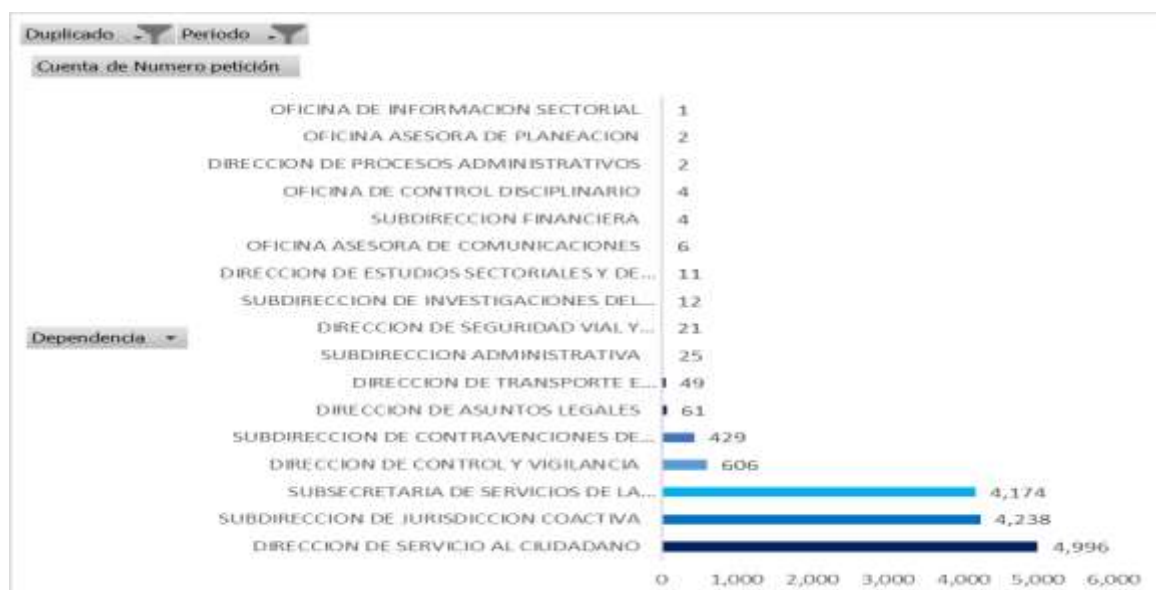
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	13,335	10	8%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	3,899	53	41%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,560	9	7%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,956	0	0%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	1,029	0	0%
Total 5 Subtemas	22,779	72	55%
Otros Subtemas	3,113	58	45%
Total General	25,892	130	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 13.335 peticiones recibidas y 10 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 0% siendo el más relevante; seguido de “Dirección deservicio al ciudadano” con 3.899 peticiones recibidas y 10 cerradas al periodo es decir 0%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 14.641

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	4,996	1,202	22%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	4,238	3,526	63%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	4,174	0	0%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	606	430	8%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	429	332	6%
Total 5 Subtemas	14,443	5,490	99%
Otros Subtemas	198	73	1%
Total General	14,641	5,563	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 3.526 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 63% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 1.202 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 22%, de los 5.563 requerimientos cerrados periodo anterior.

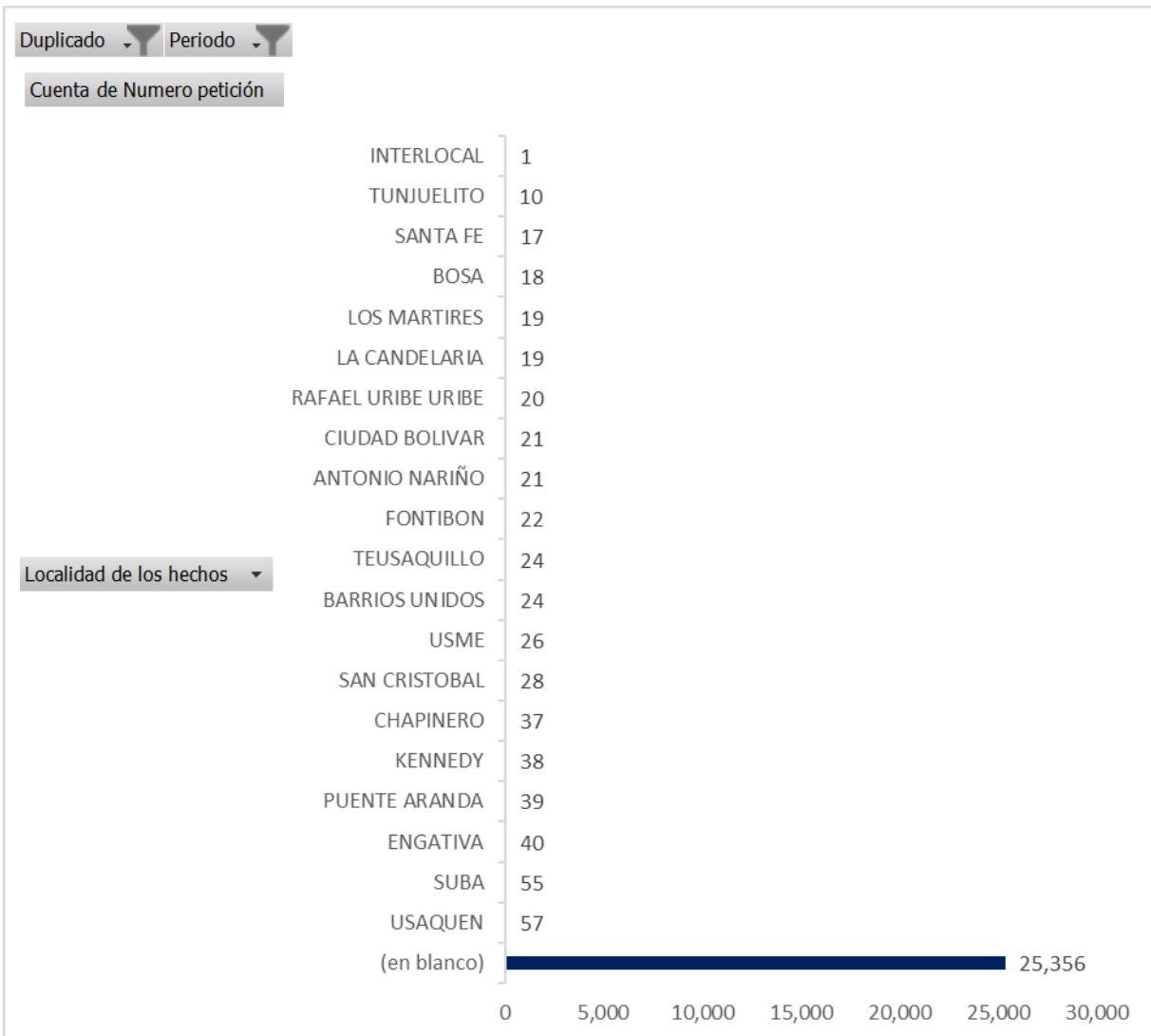
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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				13				12			13
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				8							8
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES			9	8		4		2			8
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	5	5	3	13	4	5	4	15		12	12
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS				12				22		2	14
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				10							10
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	5		2	5		4		10	6		8
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	14	15	14	17	12	12	12	15	13	11	14
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA			2	15			3	9		18	14
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				9							9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES											
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				2							2
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		2		18							10
OFICINA DE CONTROL INTERNO											
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL				10							10
RADICACION SUPERCALLE CALLE 13											
SIM * SERVICIO INTEGRAL DE LA MOVILIDAD											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	10		8	20				17	4		20
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4		5	9		8	5	14	9		9
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				19				11	16		18
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3		6	19		5	4	11	4		12
SUBDIRECCION FINANCIERA				5			1	20			5
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD				4				5	1	5	4
Total general	12	13	13	14	11	11	11	13	11	11	13

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección Administrativa” con un promedio de 20 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de control y vigilancia” con un promedio de 12 día para responder.

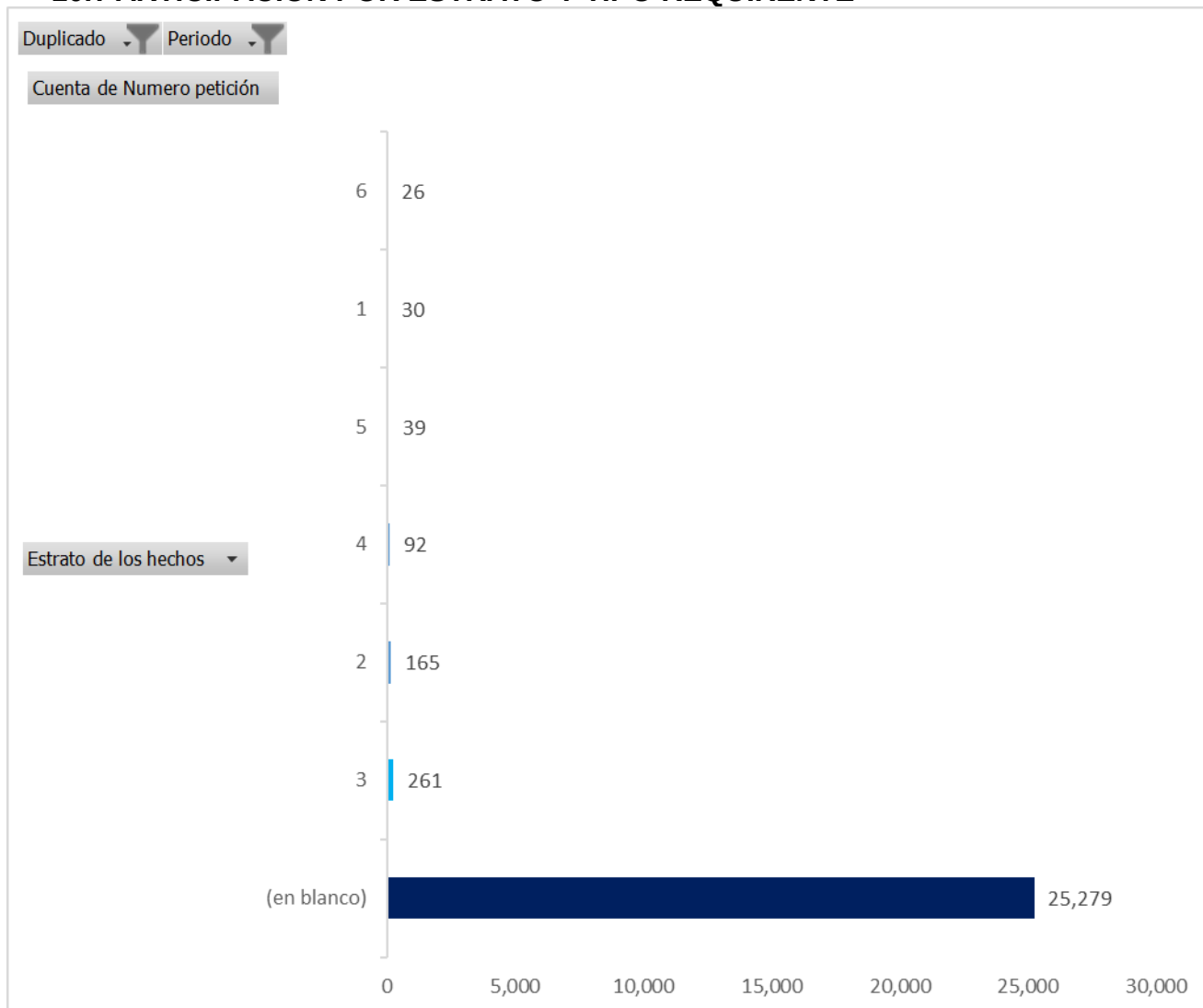
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

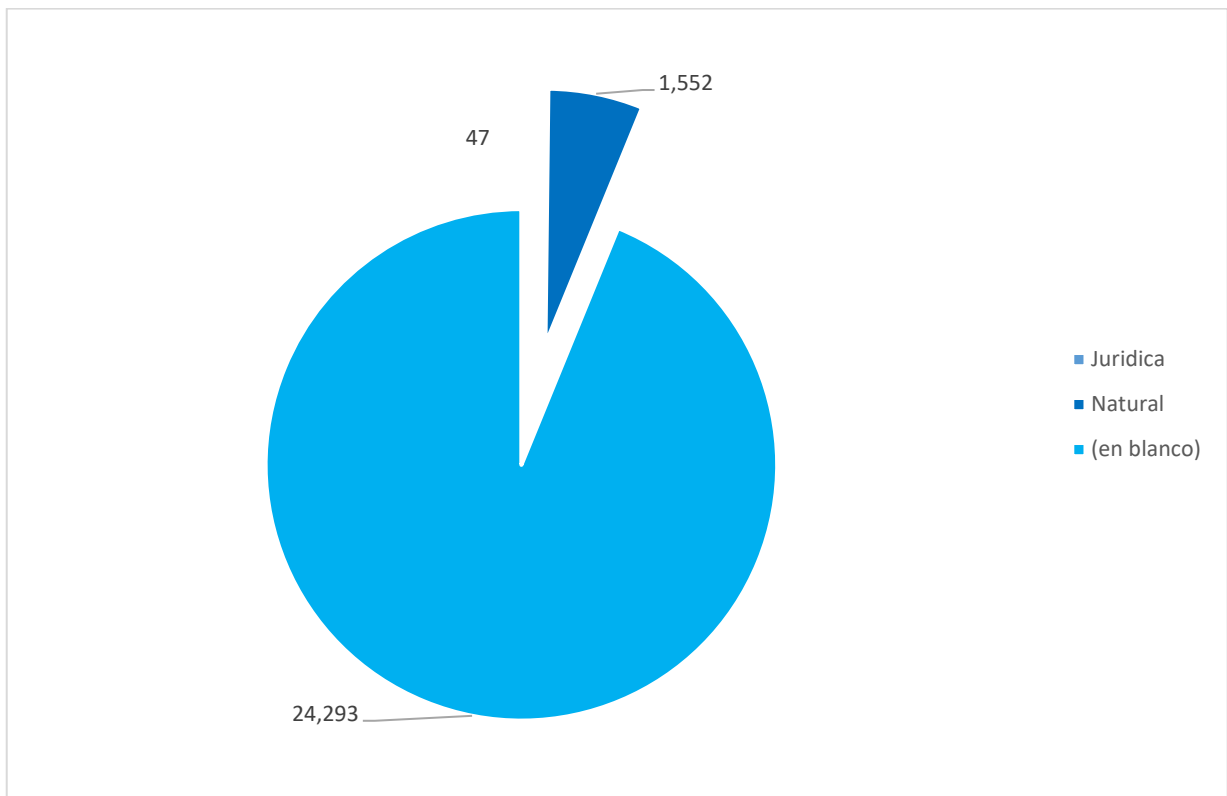
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (57), Suba (55), Puente Aranda (40), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 25.356 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 261 peticionarios, y el estrato 2, con 165 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 6% (1.552) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de septiembre; así mismo, podemos evidenciar que el 94% (24.293) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 47 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	2,997	12%
Identificado	1,599	6%
En blanco	21,296	82%
Total	25,892	100%

Análisis:

El 12% (2.997) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de Septiembre; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (1.599) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 82% (21.296) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar la disminución de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “septiembre” respecto a los meses anteriores.
- Se están generando estrategias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta dentro de la entidad con las distintas dependencias.
- Respecto al total requerimientos recibidos periodo actual vs total requerimientos cerrados periodo actual, se están estableciendo mesas de trabajo con las distintas dependencias para dar un mayor impulso a las respuestas.
- Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se viene trabajando con los centros locales de movilidad para concienciar a la ciudadanía de la importancia de llenar todos los campos al momento de diligenciar las solicitudes.
- Las dependencias con mayor número de requerimientos están en constante mejora en pro de mejorar con los resultados anteriormente mostrados en este informe
- Las acciones adelantadas por la SDM se ven reflejadas en el número total de requerimientos ingresados este mes.