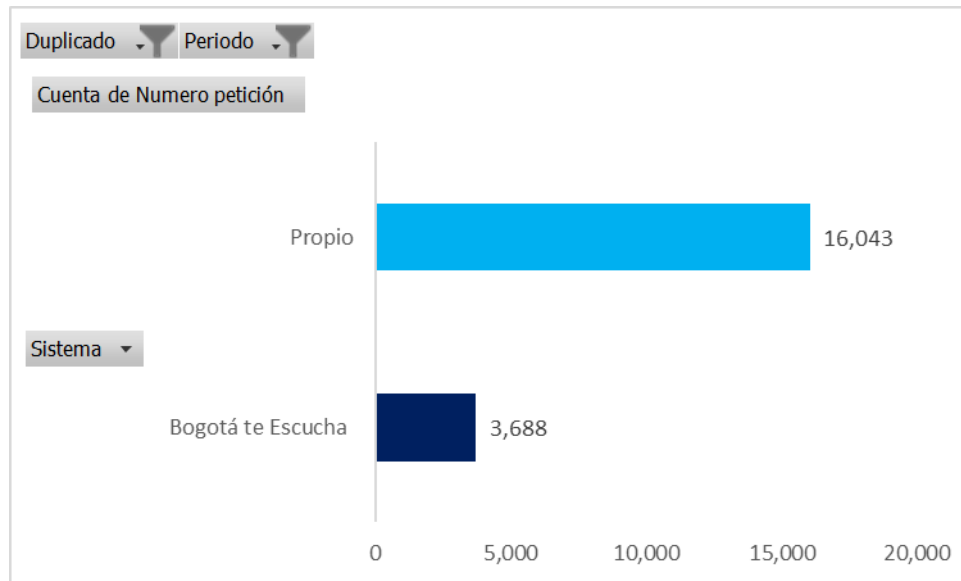


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

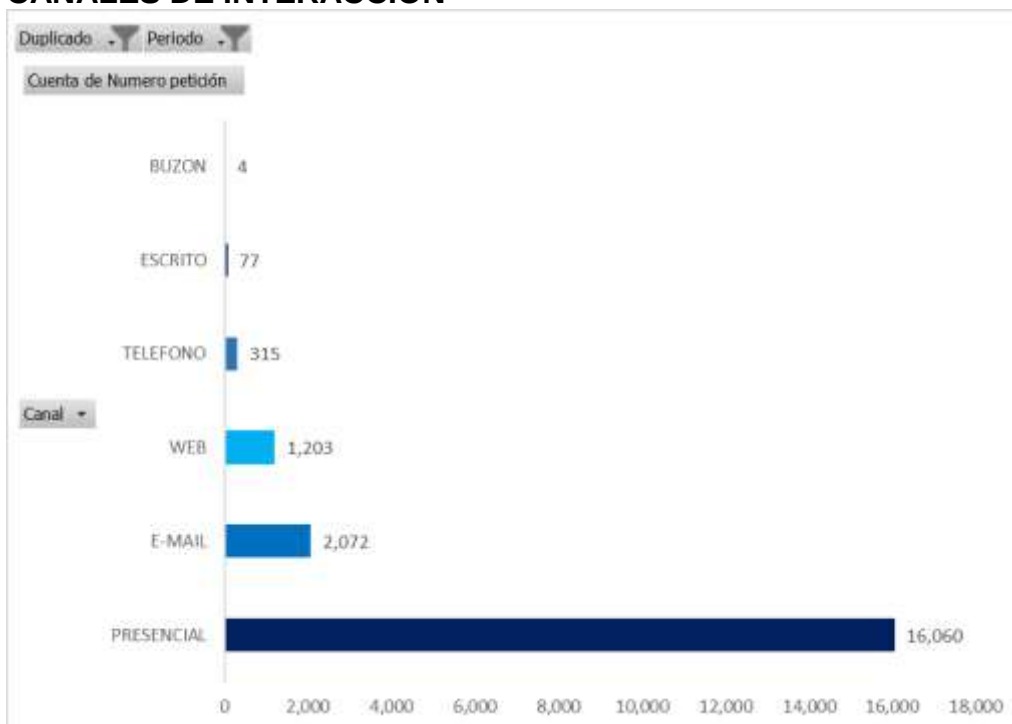


Total, Requerimientos 19.731

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 19.731 peticiones, se observa que 3.688 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 16.043 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución en el total de requerimientos ingresados de 6.161

2. CANALES DE INTERACCIÓN

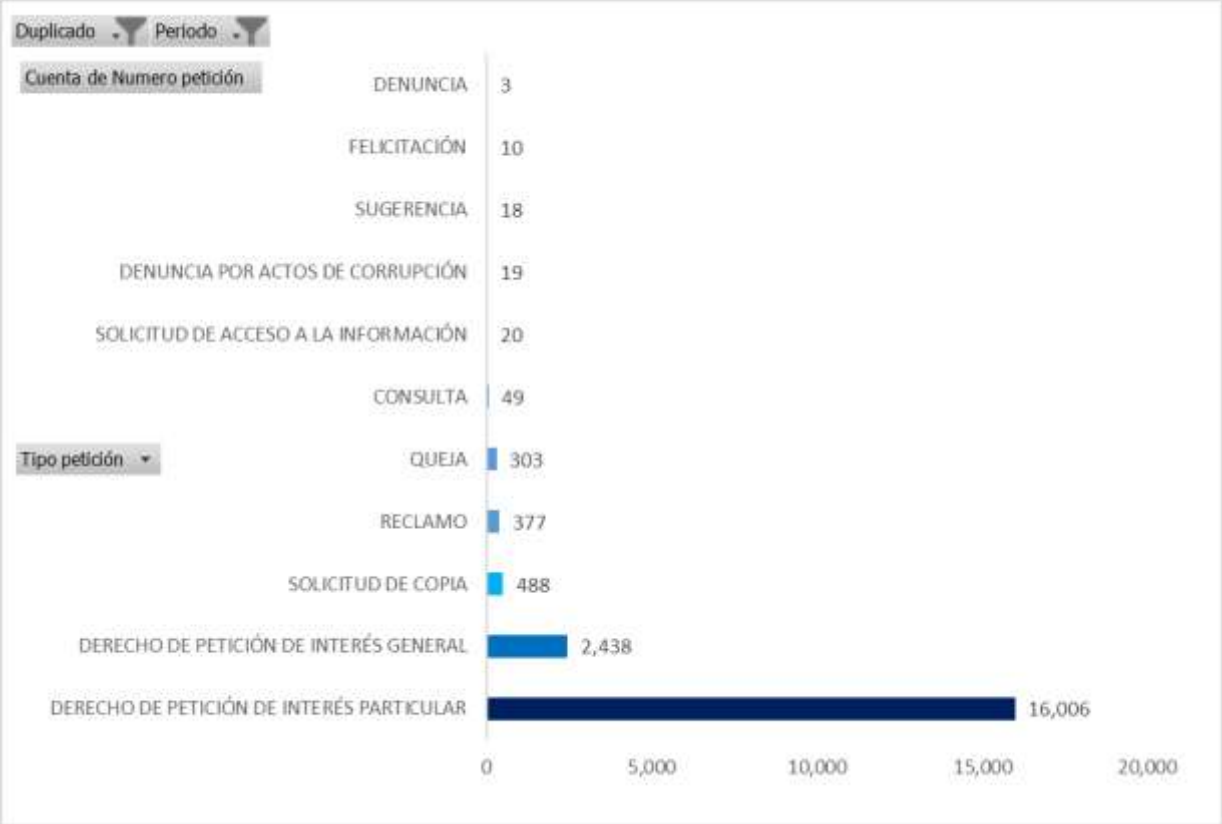


Total, Requerimientos 19.731

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 81% (16.060) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 11% (2.072) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 6% (1.203) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 19.731

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 16.006 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 81% 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	5,055	26%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	2,108	11%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1,528	8%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	808	4%
CORRECCIÒN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADO	689	3%
Total 5 Subtemas	10,188	52%
Otros Subtemas	9,543	48%
Total General	19,731	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 26% de participación con un total de 5.055 peticiones, seguido de “Planes de manejo de transito” con un 11% del total representado en 2.108 peticiones, cifras que bajaron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	10	30%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	18%
IDU	6	18%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	6%
IDRD	1	3%
Total 5 Subtemas	25	76%
Otros Subtemas	8	24%
Total General	33	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 10 peticiones, es decir el 30% siendo este el más relevante; seguido de Secretaria de Hacienda con un total de 6 traslados, es decir un 18% del total.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9,257	47%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	3,599	18%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,517	13%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,108	11%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	670	3%
Total 5 Dependencias	18,151	92%
Otras Dependencias	1,580	8%
Total General	19,731	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 9.257 peticiones, es decir el 47%, un porcentaje menor al mes pasado (5%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección de Control y Vigilancia” con 3.599 peticiones con una participación del 18% de nuestro total, subiendo un 3% a comparación del mes anterior.

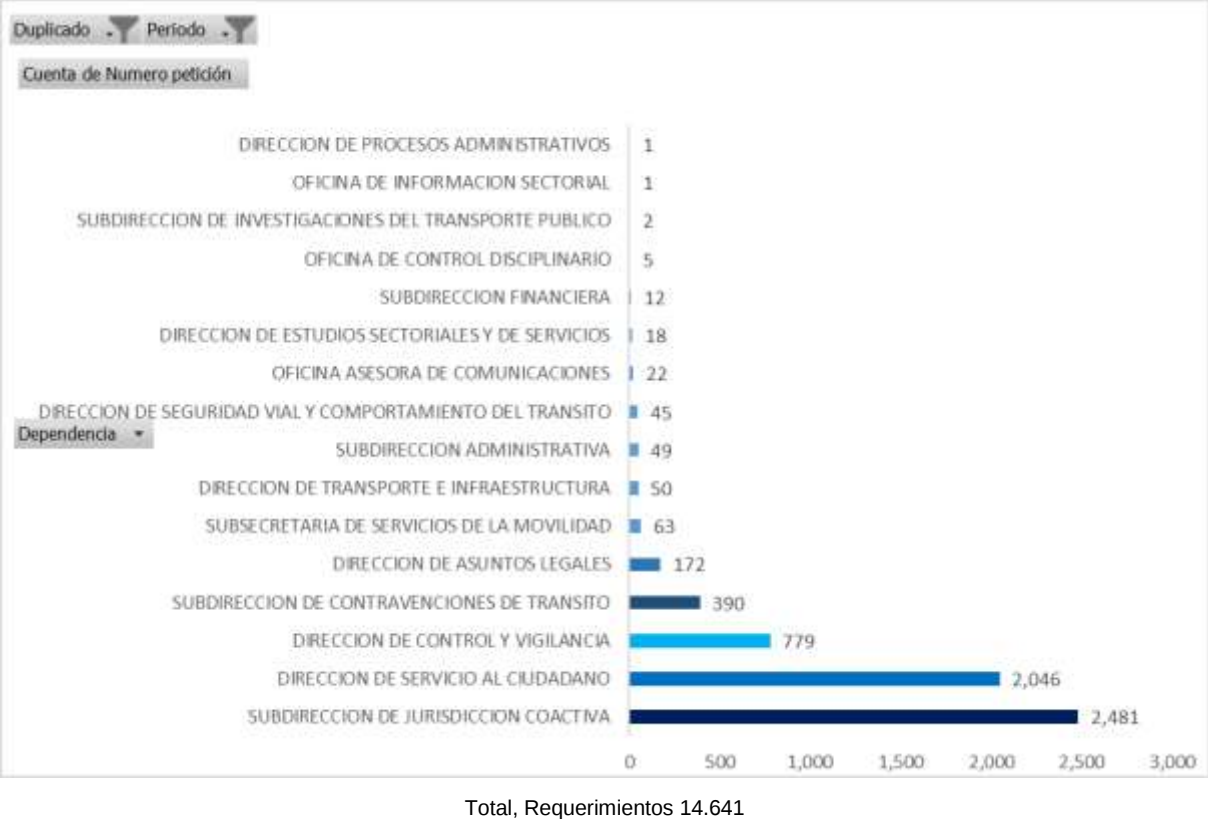
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9,257	518	22%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	3,599	709	30%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,517	268	11%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,108	803	34%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	670	0	0%
Total 5 Subtemas	18,151	2,298	96%
Otros Subtemas	1,580	90	4%
Total General	19,731	2,388	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 9.257 peticiones recibidas y 518 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 22% siendo el más relevante; seguido de “Dirección de Control y Vigilancia” con 3.599 peticiones recibidas y 709 cerradas al periodo es decir 30%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	2,481	1,151	27%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,046	1,767	42%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	779	742	18%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	390	367	9%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	172	38	1%
Total 5 Subtemas	5,868	4,065	96%
Otros Subtemas	268	166	4%
Total General	6,136	4,231	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 1.767 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 42% siendo el más relevante; también resaltamos a “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” con 1.151 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 27%, de los 4.231 requerimientos cerrados periodo anterior.

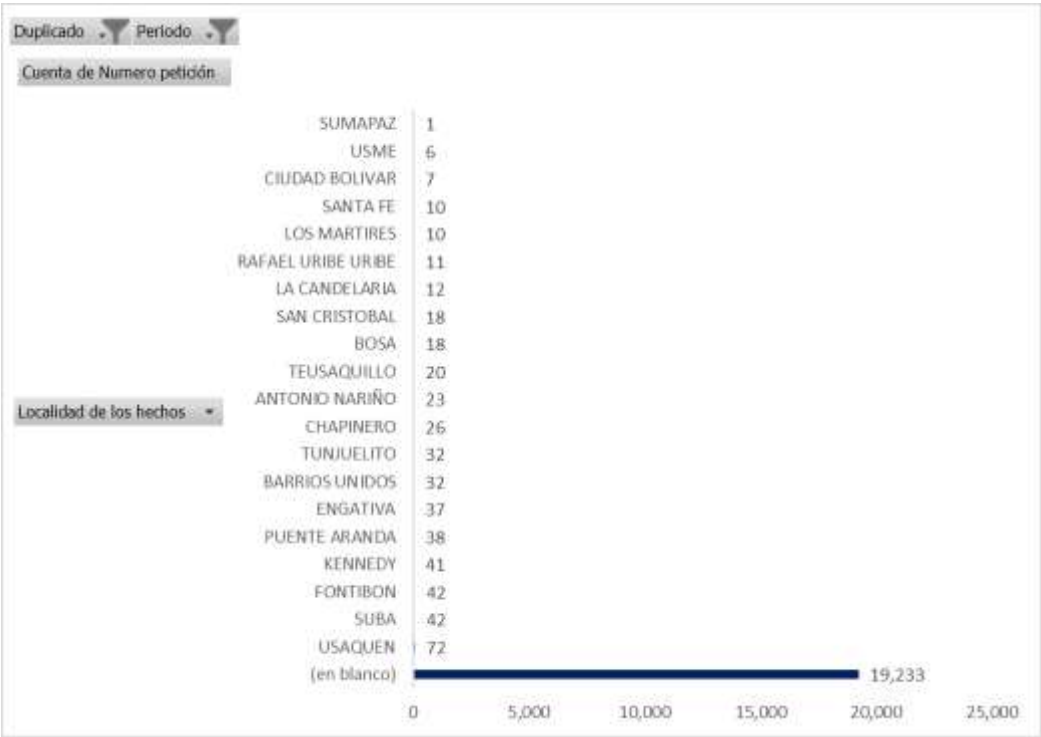
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
DESPACHO					13					11		12
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					4							4
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	27			32	14			10	47	25	2	30
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	19	12	12	8	12	16	8	7	37	13	19	10
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	30			10	11						1	11
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS					5							5
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	13			9	6		19	6		10		9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8		6	12	16	11	11	15	18	6	5	14
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	26	10		9	11		14	6		16	7	12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				3	14							5
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN					15							15
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			2		2							2
OFICINA DE CONTROL INTERNO												
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL												
RADICACION SUPERCADDE CALLE 13												
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				32	14		35			13		14
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	14		14	13	11		13	14	14	10		11
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				2	11		17			11		11
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	23		9	29	33		13	13	37	28		29
SUBDIRECCION FINANCIERA				11	5							6
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA					8							8
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL												
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD					5							5
Total general	16	11	10	19	15	12	10	12	29	13	14	16

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Control y Vigilancia” con un promedio de 30 días para responder las peticiones. resaltamos a “Dirección de control y vigilancia” con un promedio de 10 día para responder.

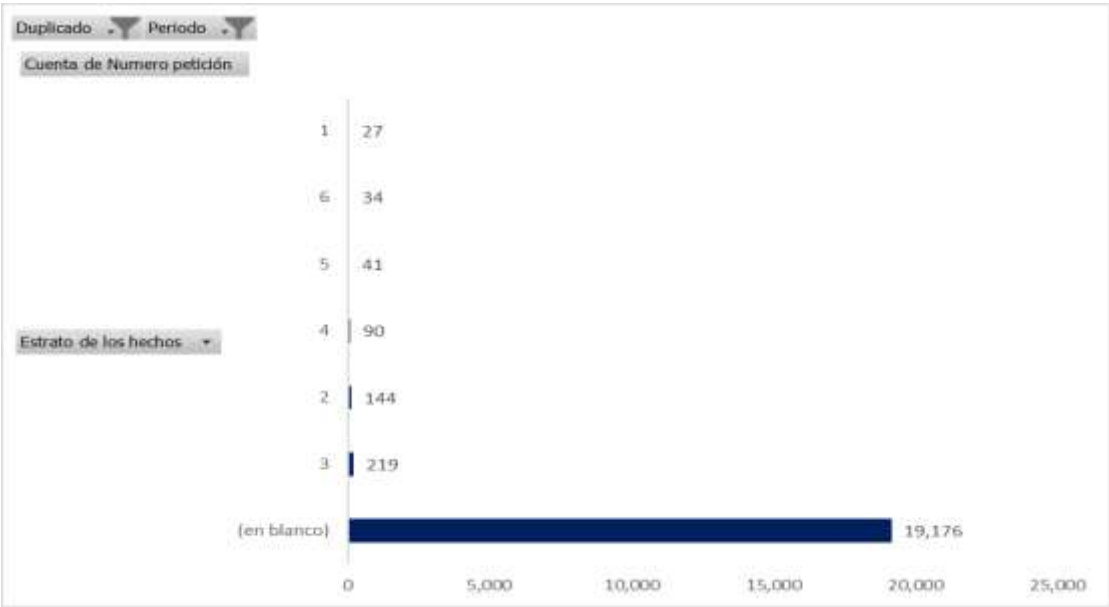
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

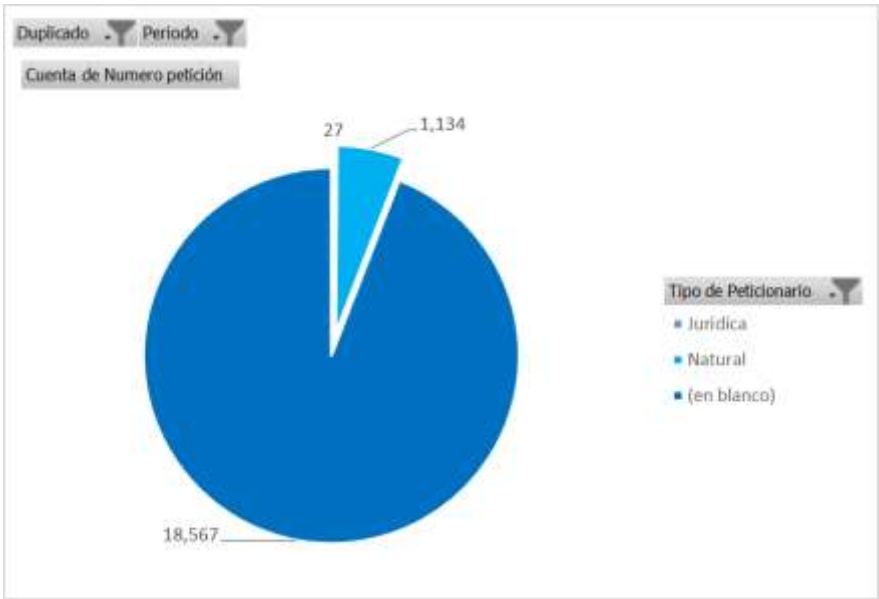
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (72), Suba (42), Fontibón (42), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por 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 19.233 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 219 peticionarios, y el estrato 2, con 144 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% (1.134) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de octubre; así mismo, podemos evidenciar que el 94% (18.567) 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	2,524	13%
Identificado	1,164	6%
En blanco	16,043	81%
Total	19,731	100%

Análisis:

El 13% (2.524) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de octubre; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (1.164) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 81% (16.043) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar la disminución de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “octubre” respecto a los meses anteriores, para un total de 19.731
- 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.
- Con respecto al mes anterior se pudo establecer una estrategia para dar cumplimiento al numeral **5 TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL**
- 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, con una disminución de casi 5.000 peticiones