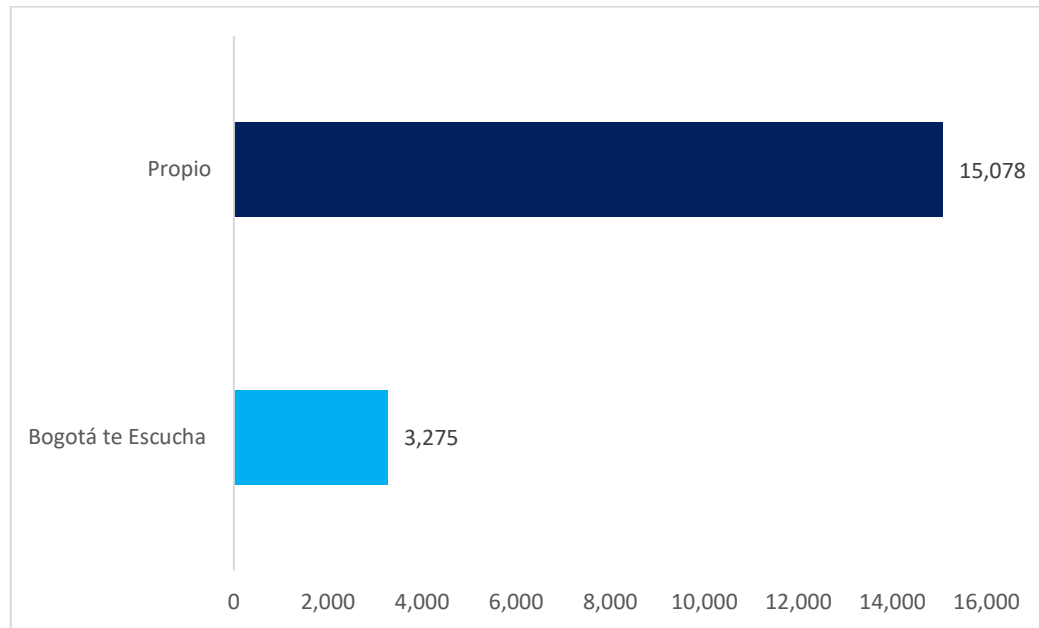


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS NOVIEMBRE 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

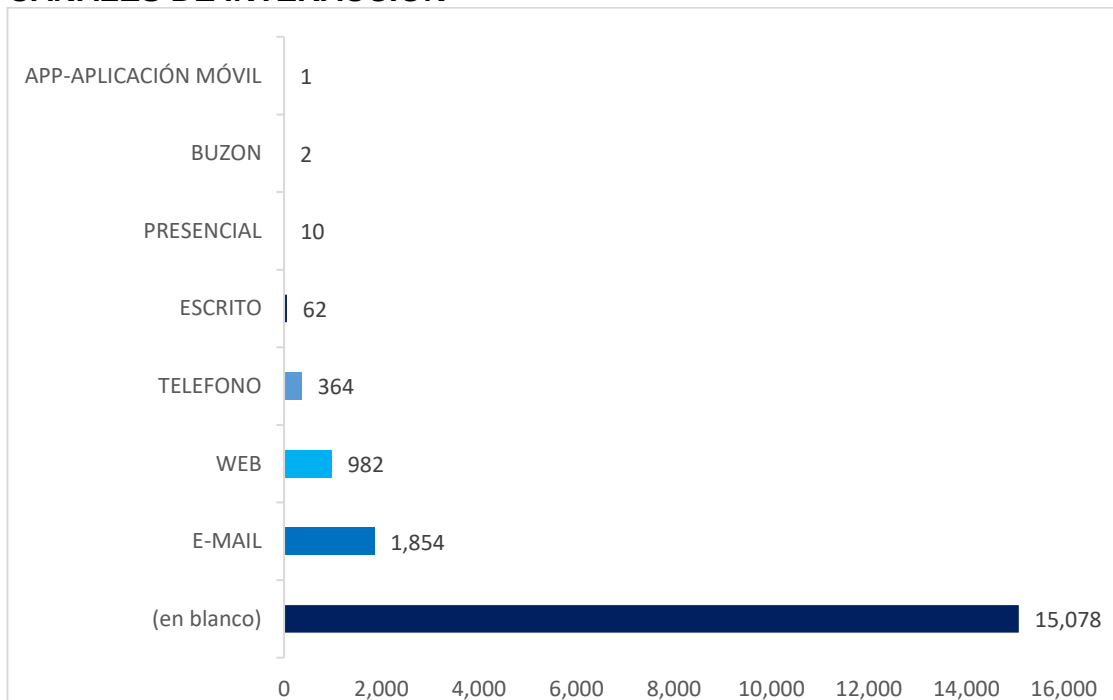


Total, Requerimientos 18.353

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 18.353 peticiones, se observa que 3.275 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 15.078 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 956

2. CANALES DE INTERACCIÓN

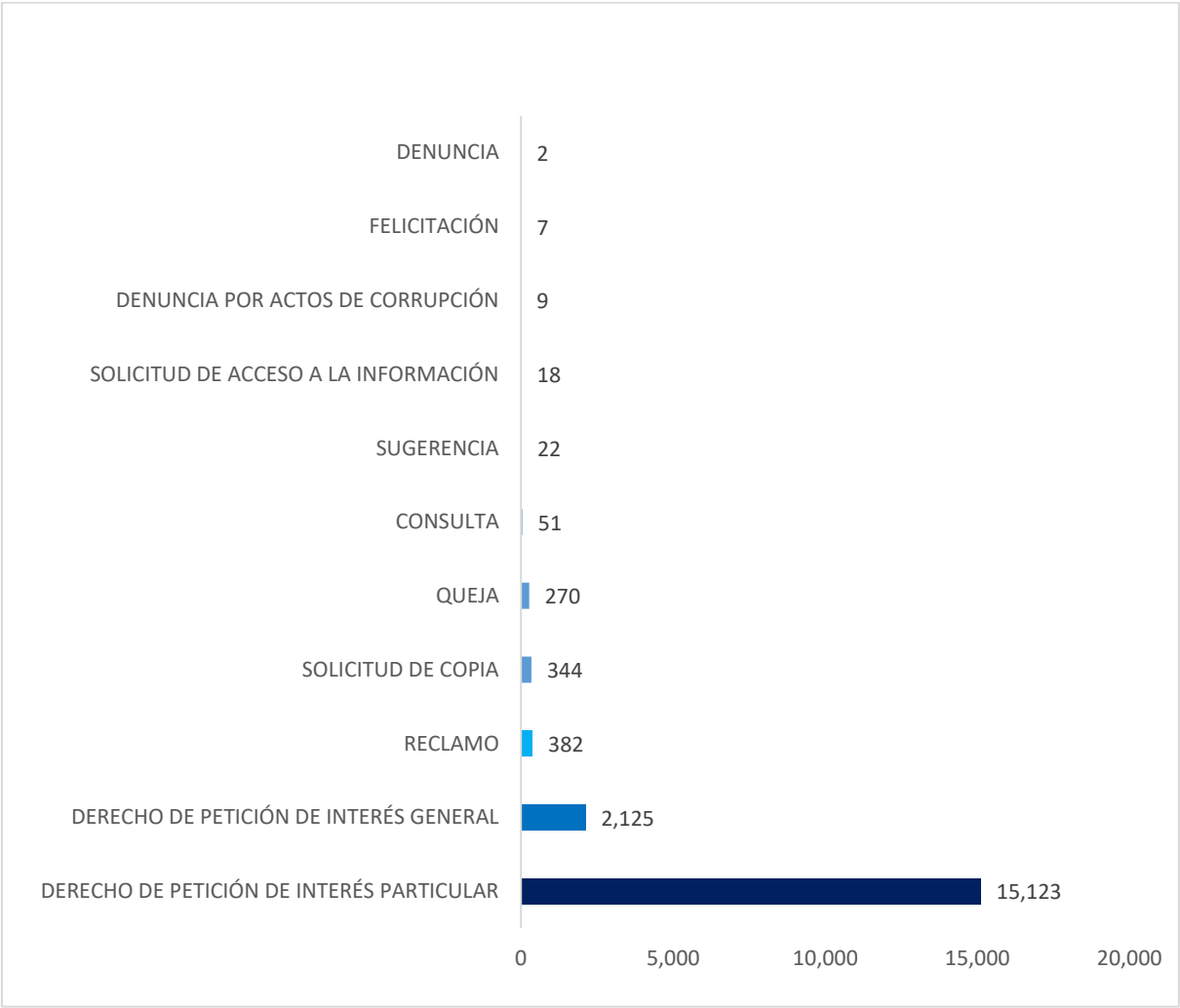


Total, Requerimientos 18.353

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 noviembre, se evidencia que el 82% (15.078) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera anónima (en blanco), siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 10% (1.854) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 5% (982) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 18.353

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 15.123 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 82% 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	4,214	23%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,932	11%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1,373	7%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1,076	6%
NOTIFICACIÓN DE COMPARENDOS	675	4%
Total 5 Subtemas	9,270	51%
Otros Subtemas	9,083	49%
Total General	18,353	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 23% de participación con un total de 4.214 peticiones, seguido de “Planes de manejo de transito” con un 11% del total representado en 1.932 peticiones, cifras que bajaron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	11	37%
SIM	4	13%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	3%
Total 5 Subtemas	22	73%
Otros Subtemas	8	27%
Total General	30	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 11 peticiones, es decir el 37% siendo este el más relevante; SIM con un total de 4 traslados, es decir un 13% del total.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	7,851	43%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,161	17%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,173	12%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,979	11%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,306	7%
Total 5 Dependencias	16,470	90%
Otras Dependencias	1,883	10%
Total General	18,353	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 7.851 peticiones, es decir el 43%, un porcentaje menor al mes pasado (4%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Subdirección de Contravenciones de Transito” con 3.161 peticiones con una participación del 17% de nuestro total, bajando un 1% a comparación del mes anterior.

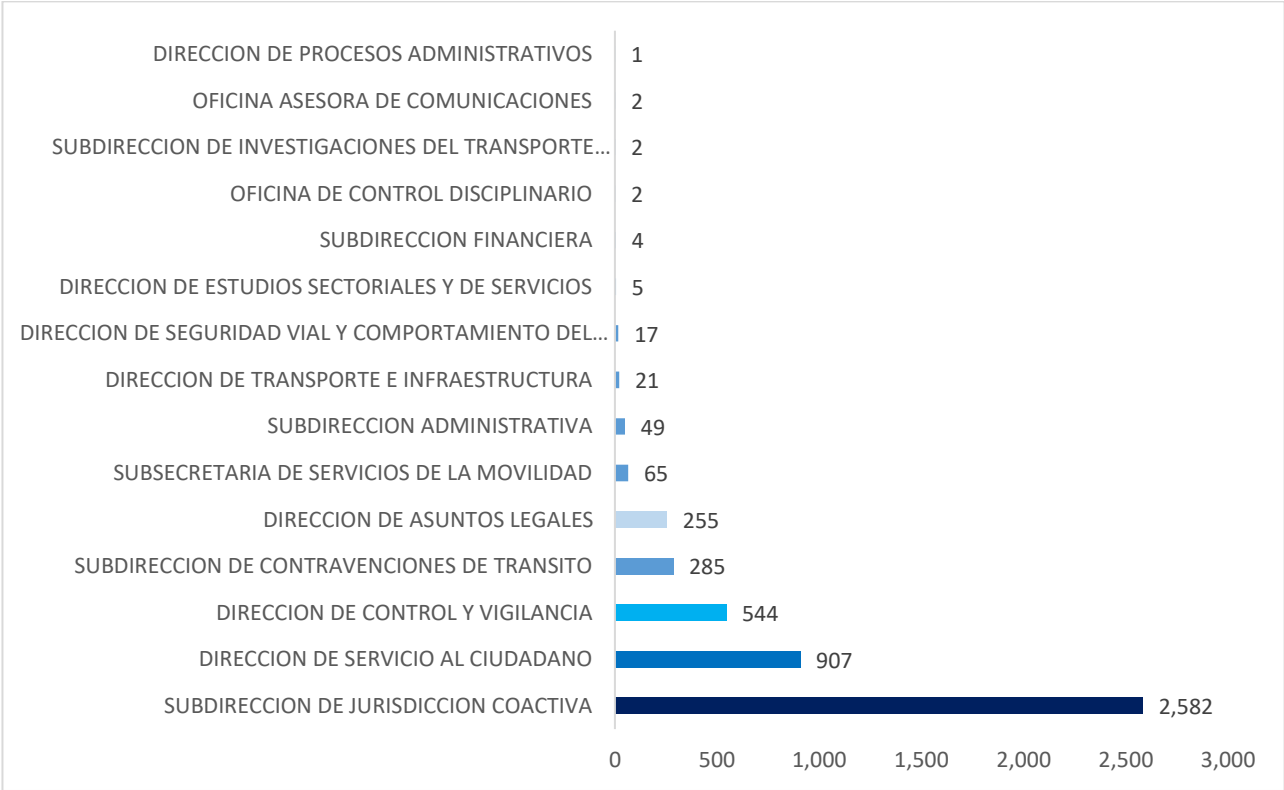
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	7,851	969	35%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	3,161	328	12%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,173	684	25%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,979	0	0%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,306	591	22%
Total 5 Subtemas	16,470	2,572	94%
Otros Subtemas	1,883	176	6%
Total General	18,353	2,748	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 7.851 peticiones recibidas y 969 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 35% siendo el más relevante; seguido de “Subdirección de Contravenciones de Transito” con 3.161 peticiones recibidas y 328 cerradas al periodo es decir 12%.

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	2,582	2,557	57%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	907	788	18%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	544	507	11%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	285	265	6%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	255	254	6%
Total 5 Subtemas	4,573	4,371	98%
Otros Subtemas	178	77	2%
Total General	4,751	4,448	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 20257 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 57% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 788 peticiones cerradas durante el periodo anterior. Es decir 18%, de los 907 requerimientos cerrados periodo anterior.

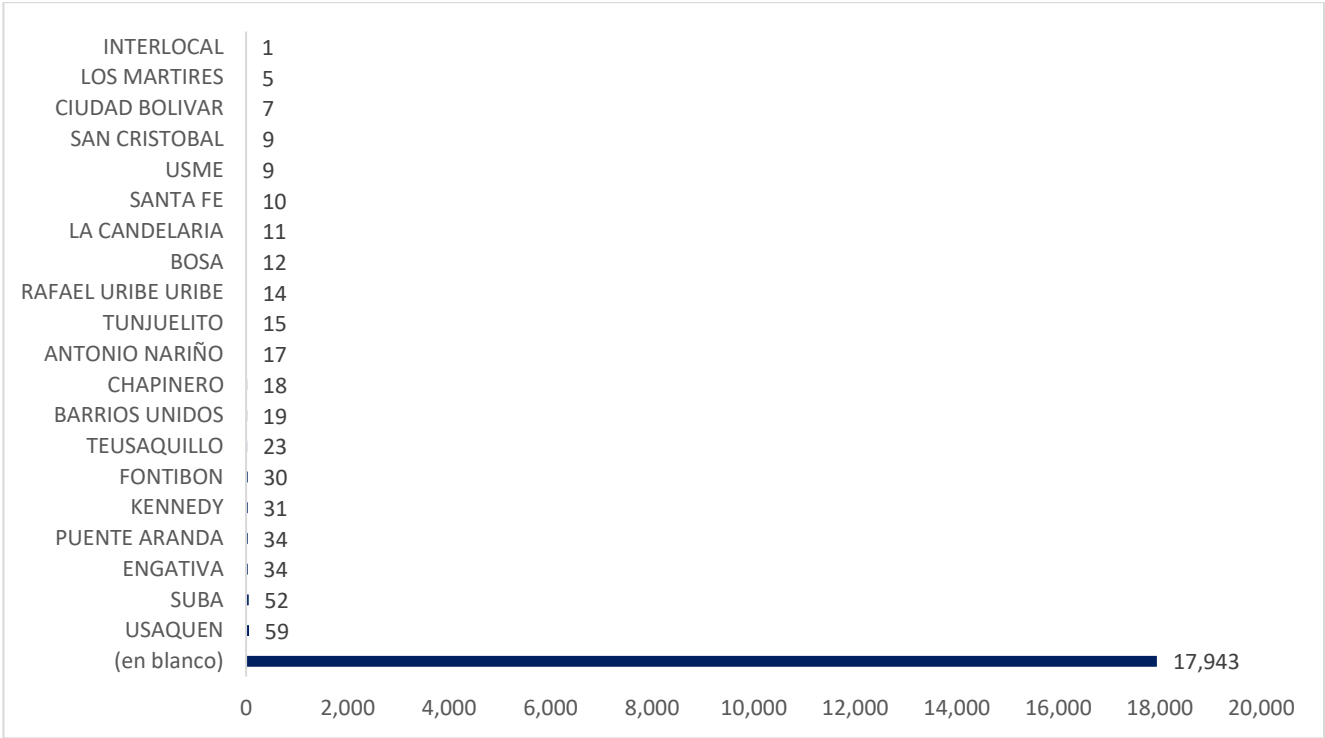
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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												
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					9							9
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES				20	17			26		21		20
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	9	1	7	7	13	10	6	6	2	15	9	10
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	14			14	10					9		12
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS					14							14
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	9			7	9		4		6	10		9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	13		19	15	11	2	13	15	18	11	12	13
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	11			8	9			13		11		10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO					8							8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				6								6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION									4			4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO												
OFICINA DE CONTROL INTERNO					8							8
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL												
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA												
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA				18	19				29	12		19
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	13		15	11	9		11	11	8	9		9
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				6	14		10		10	10		13
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	27			12	23		13	11	8	7		17
SUBDIRECCION FINANCIERA				6	3			3		4		3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA					16					14		16
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL												
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD					2					1		2
Total general	16	1	12	12	13	6	10	11	11	10	10	13

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 20 días para responder las peticiones, al igual que la “subdirección Administrativa” con un promedio de 19 días. Resaltamos a “Subdirección de Contravenciones de Transito” con un promedio de 9 día para responder, siendo una de las dependencias con mayor cantidad de requerimientos.

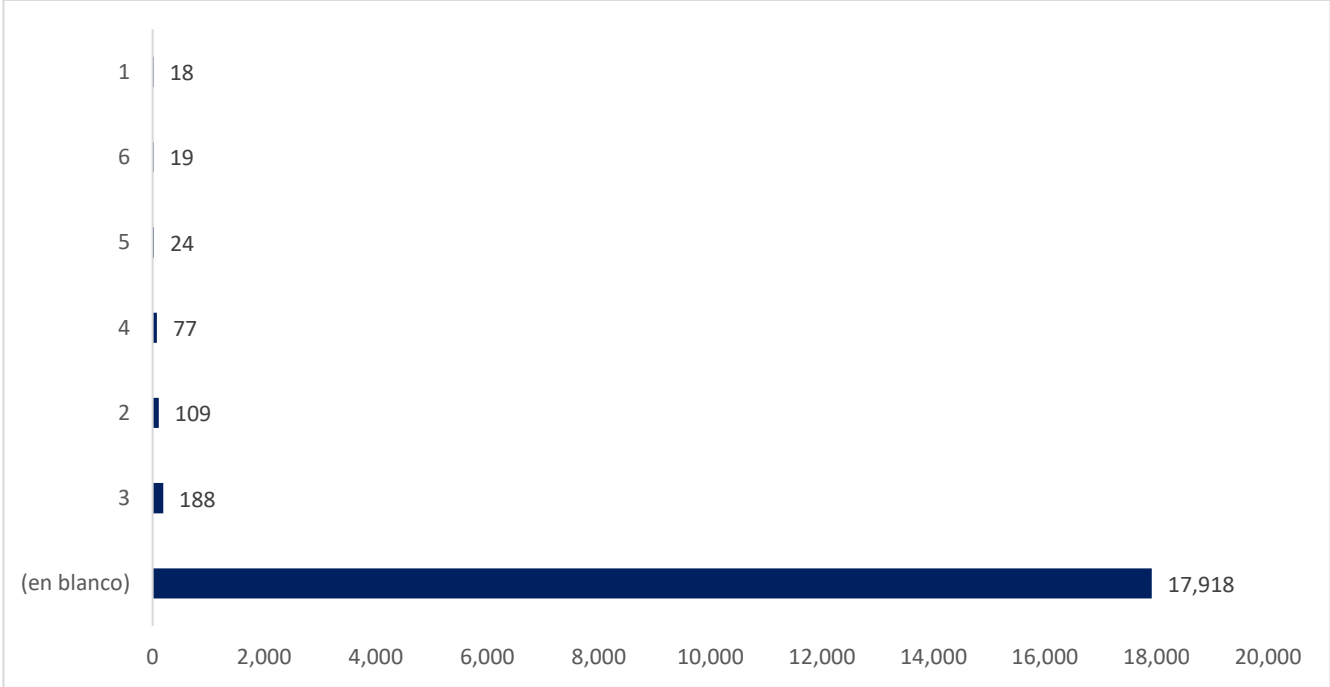
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

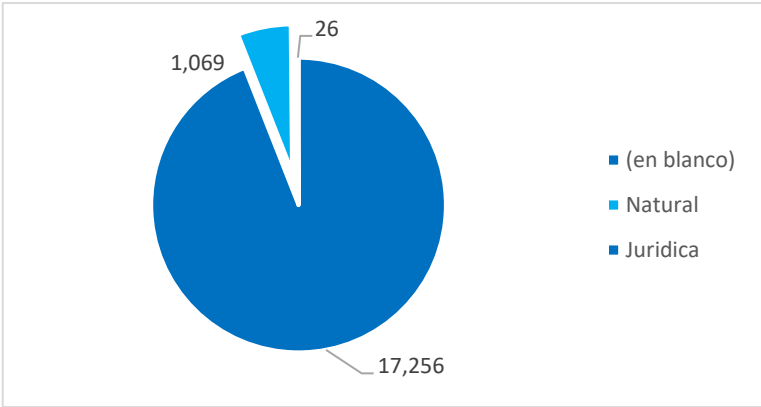
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (59), Suba (52), Engativá (34), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por 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 17.943 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 188 peticionarios, y el estrato 2, con 109 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% (1.069) 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 noviembre; así mismo, podemos evidenciar que el 94% (17.256) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 26 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	2,178	12%
Identificado	1,097	6%
En blanco	15,078	82%
Total	18,353	100%

Análisis:

El 12% (2.178) 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 noviembre; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (1.097) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 82% (15.078) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar la disminución de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “noviembre” respecto a los meses anteriores, para un total de 18.353 eso quiere decir una disminución de 1.378
- Se están generando estrategias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta dentro de la entidad con las distintas dependencias, las cuales se están viendo reflejadas en este periodo donde la dependencia que más se demoró en contestar fue de 20 días promedio, de igual forma seguimos en constante mejora
- 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. Los resultados obtenidos en este periodo son reflejo de esas mesas.
- Las acciones adelantadas por la SDM se ven reflejadas en el número total de requerimientos ingresados este mes, con una disminución de casi 1.378 peticiones, de igual forma los cambios físicos en las instalaciones de la entidad están ayudando a prestar un mejor servicio a la ciudadanía, como lo fue la reubicación del orden del SúperCADE de movilidad y el traslado de la sala de radicación de peticiones.