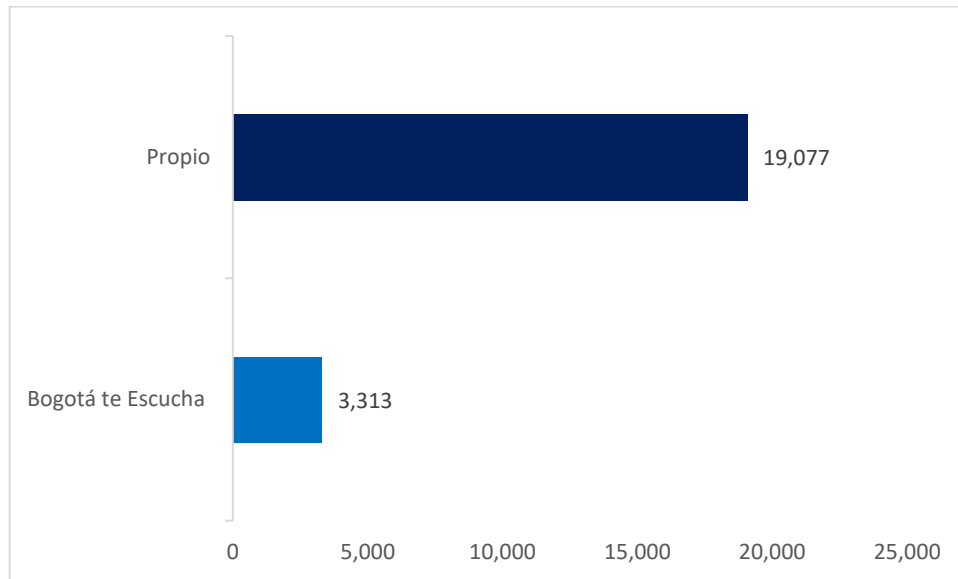


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS ENERO 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

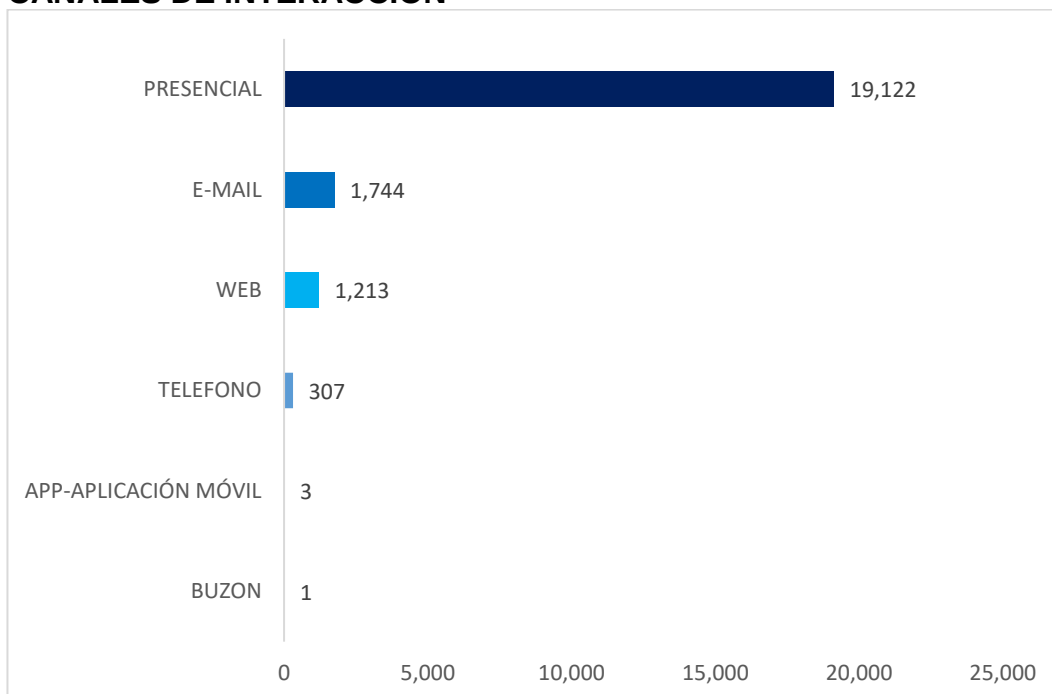


Total, Requerimientos 22.390

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te escucha, de un total de 22.390 peticiones, se observa que 3.313 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 19.071 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así un aumento en el total de requerimientos ingresados de 4.911

2. CANALES DE INTERACCIÓN

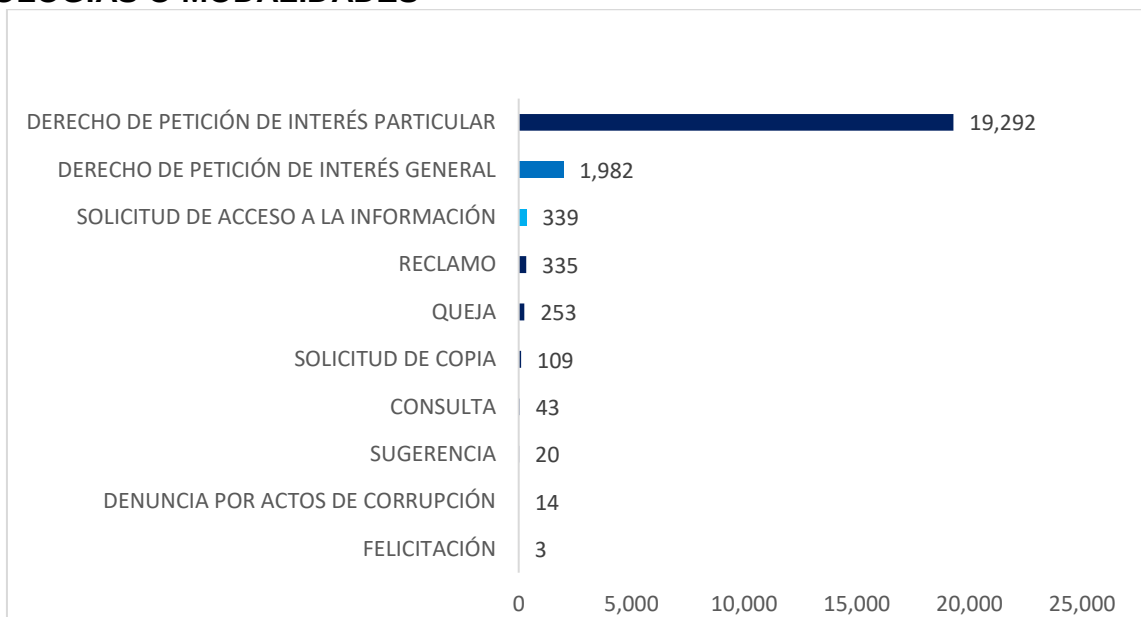


Total, Requerimientos 22.390

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 enero, se evidencia que el 85% (19.122) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 8% (1.744) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 5% (1.213) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 22.390

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 19.292 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 86% del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante todo el transcurso del año 2019 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	4,868	22%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2,136	10%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,889	8%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1,741	8%
REINCIDENCIA-RECURSO DE REPOSICIÓN	1,070	5%
Total 5 Subtemas	11,704	52%
Otros Subtemas	10,686	48%
Total General	22,390	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 22% de participación con un total de 4.868 peticiones, seguido de “Prescripción de comparendos” con un 10% del total representado en 2.136 peticiones, cifras que subieron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	6	43%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	14%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	7%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	7%
SECRETARIA GENERAL	1	7%
Total 5 Subtemas	11	79%
Otros Subtemas	3	21%
Total General	14	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 6 peticiones, es decir el 43% siendo este el más relevante; seguido de secretaria de hacienda con un total de 2 es decir un 14% del total de 14

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9,695	43%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	5,292	24%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,214	10%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,917	9%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,177	5%
Total 5 Dependencias	20,295	91%
Otras Dependencias	2,095	9%
Total General	22,390	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos tramitados y cerrados por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 9.695 peticiones, es decir el 43%, un porcentaje menor al mes pasado (6%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Subdirección de Contravenciones de Transito” con 5.292 peticiones con una participación del 24% de nuestro total, subiendo un 1 % a comparación del mes anterior

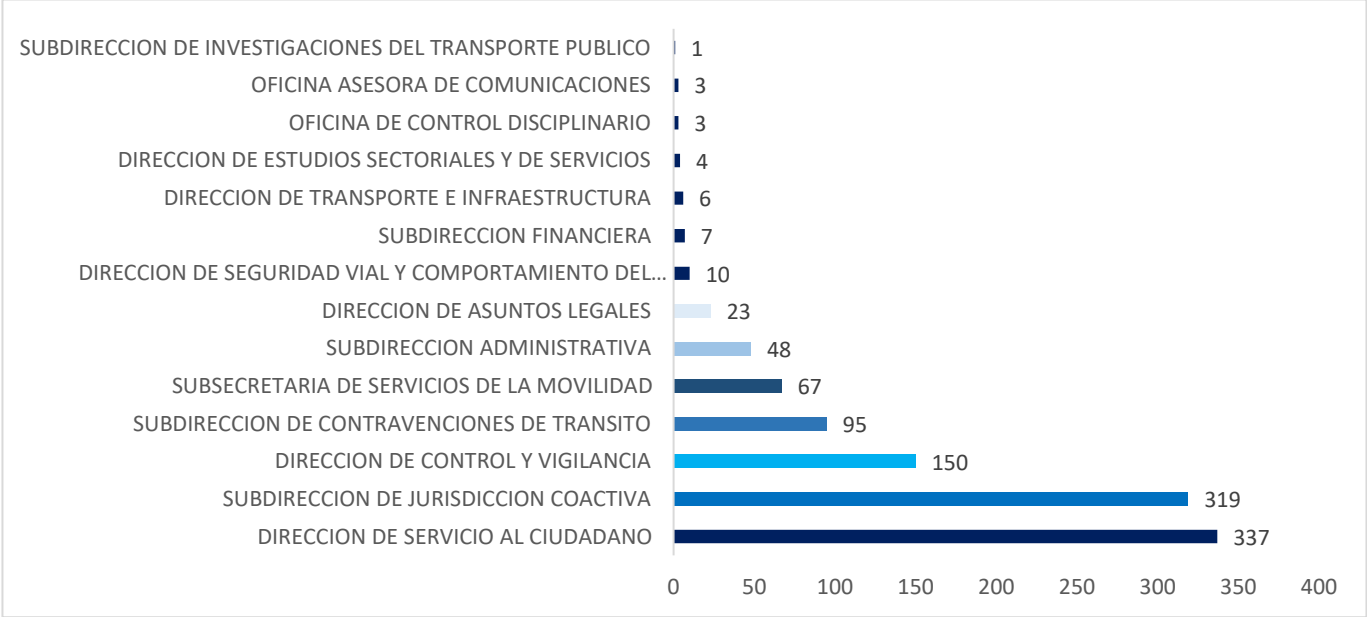
Tabla 1

Dependencia	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	9,695	589	6%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	5,292	365	7%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	2,214	651	29%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,917	0	0%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,177	525	45%
Total 5 Subtemas	20,295	2,130	10%
Otros Subtemas	2,095	158	8%
Total General	22,390	2,288	10%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva”, con 9.695 peticiones recibidas y 589 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 6% siendo el más relevante; seguido de “Subdirección de Contravenciones de transito” con 5.292 peticiones recibidas y 365 cerradas al periodo es decir 7%.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	337	265	79%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	319	319	100%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	150	146	97%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	95	92	97%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD	67	46	69%
Total 5 Subtemas	968	868	90%
Otros Subtemas	105	53	50%
Total General	1,073	921	86%

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 319 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 100% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Servicio al Ciudadano” con 265 peticiones cerradas durante el periodo anterior. De los 337 requerimientos pendientes periodo anterior dando un porcentaje de 79%.

NOTA: A partir del mes de diciembre de 2018 se destinó recurso humano, para apoyar las actividades de definición del modelo de gestión de documentos electrónicos dentro del cual se participará en las actividades necesarias para analizar el tema de la posible integración del sistema distrital SDQS con el módulo de correspondencia- SICON, de manera conjunta con la Oficina de Tecnologías de la información y la Dirección de Atención al Ciudadano durante el presente año.

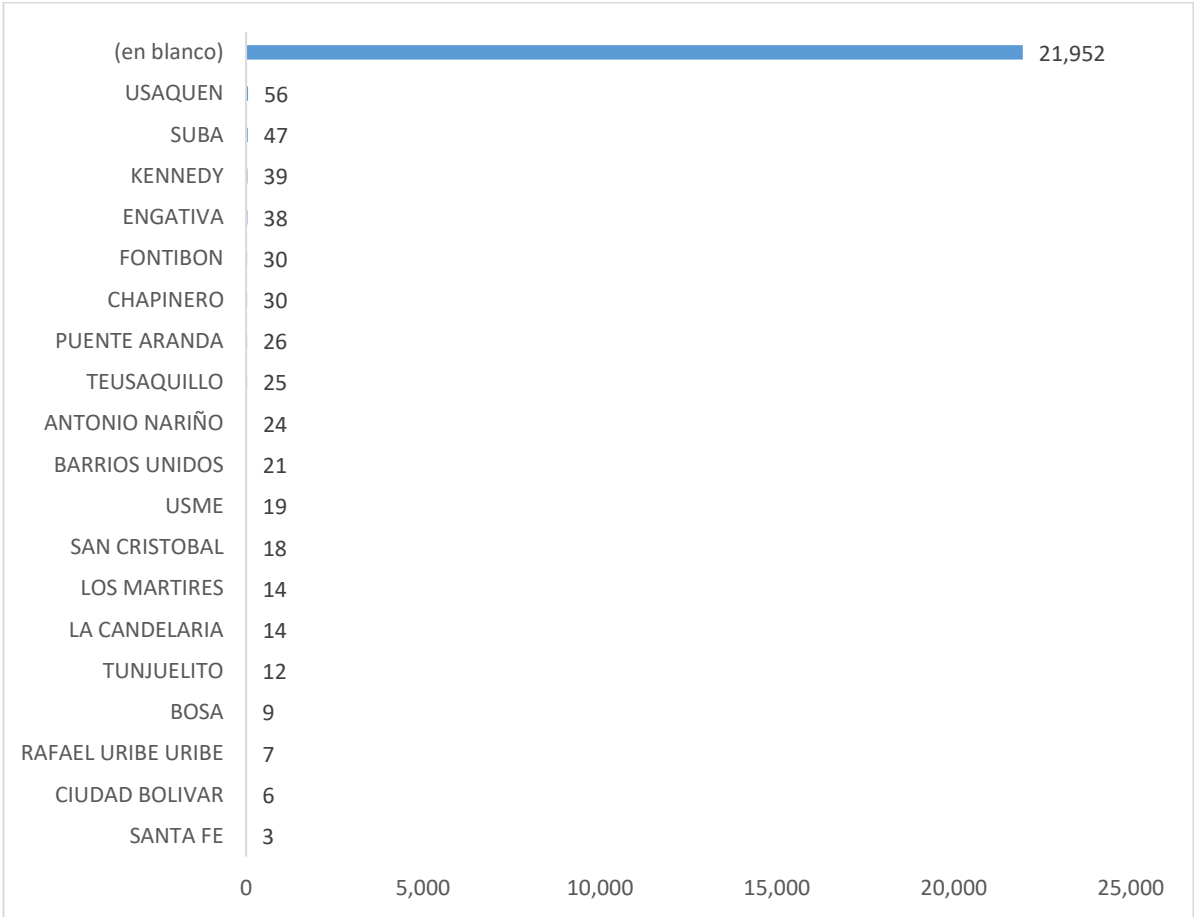
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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								11			11
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				20							20
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	42		4	4							5
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	12	3	7	10	2	7	6	9		14	8
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			7	10		18		8			9
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS				12							12
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	17		7	12		10	6	9			9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	9		18	12	12	13	12	11	16		14
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA			8	10		15	11	10		8	10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				8							8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			7	6				6			6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			3								3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			2	6							4
OFICINA DE CONTROL INTERNO											
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL			1				8				5
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	14		3	22		10		14	15		21
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	25	6	7	11		6	7	6	6	7	11
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO			8	9				7	18		8
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	22	29	25	25		22	24	14	20		25
SUBDIRECCION FINANCIERA			4	4							4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA								4			4
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL											
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE LA MOVILIDAD				4				5			4
Total general	18	7	17	13	7	11	15	10	14	12	14

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Jurisdicción Coactiva” con un promedio de 25 días promedio para responder las peticiones, al igual que la “Subdirección Administrativa” con un promedio de 21 días. Resaltamos a “Dirección de Transporte e Infraestructura” con un promedio de 10 día para responder, siendo una de las dependencias con mayor cantidad de requerimientos.

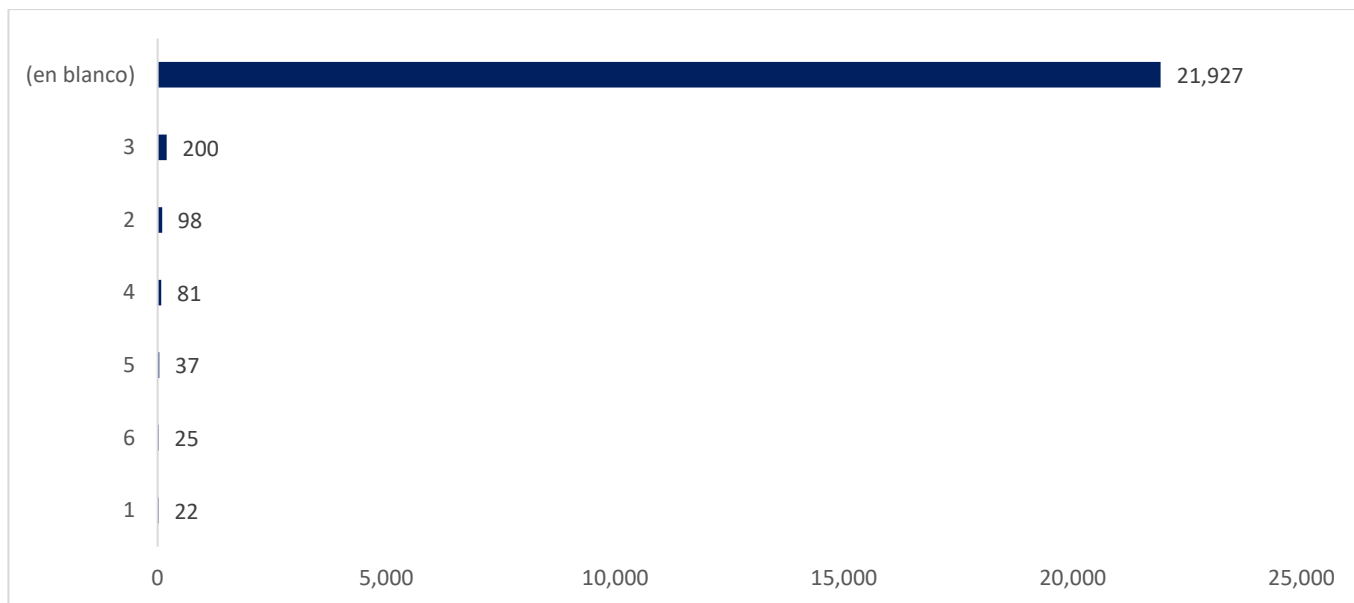
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

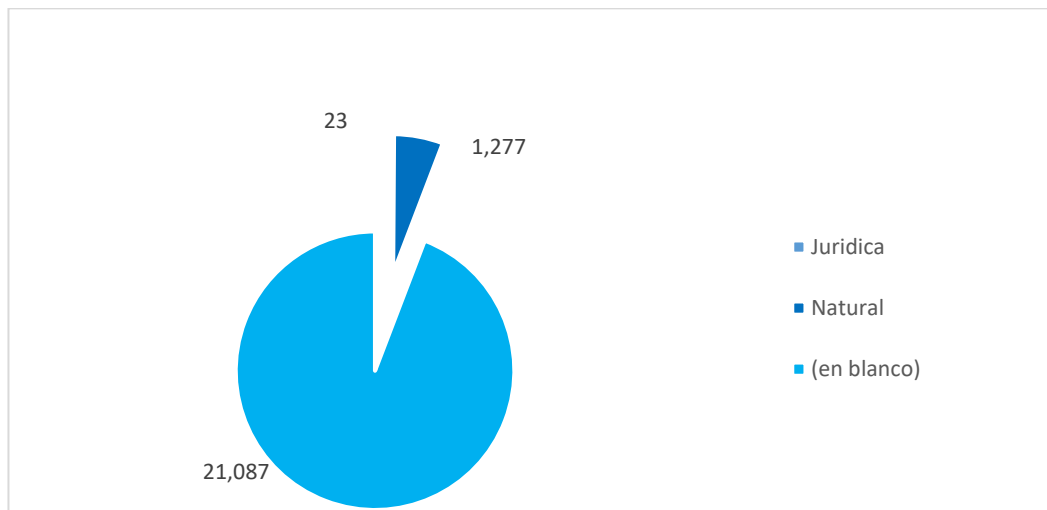
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquéen (56), Suba (47), Kennedy (39), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por 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 21.952 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 200 peticionarios, y el estrato 2, con 98 peticionarios, cifras que bajaron durante este periodo. Por 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% (1.277) 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 enero; así

mismo, podemos evidenciar que el 94% (21.087) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 23 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	2,010	9%
Identificado	1,303	6%
En blanco	19,077	85%
Total	22,390	100%

Análisis:

El 9% (2.010) 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 enero; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (1.303) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 85% (19.077) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar el aumento de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “enero” respecto a los meses anteriores, para un total de 22.390 eso quiere decir un aumento de 4.911
- 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 25 días promedio, de igual forma seguimos en constante mejora
- Las acciones adelantadas por la SDM se ven reflejadas en el número total de requerimientos ingresados este mes, 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.