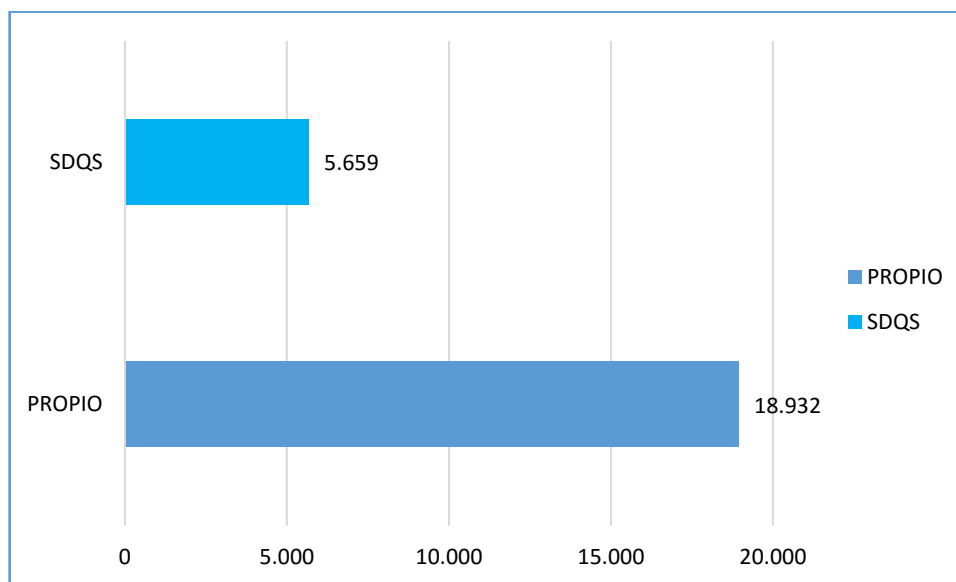


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

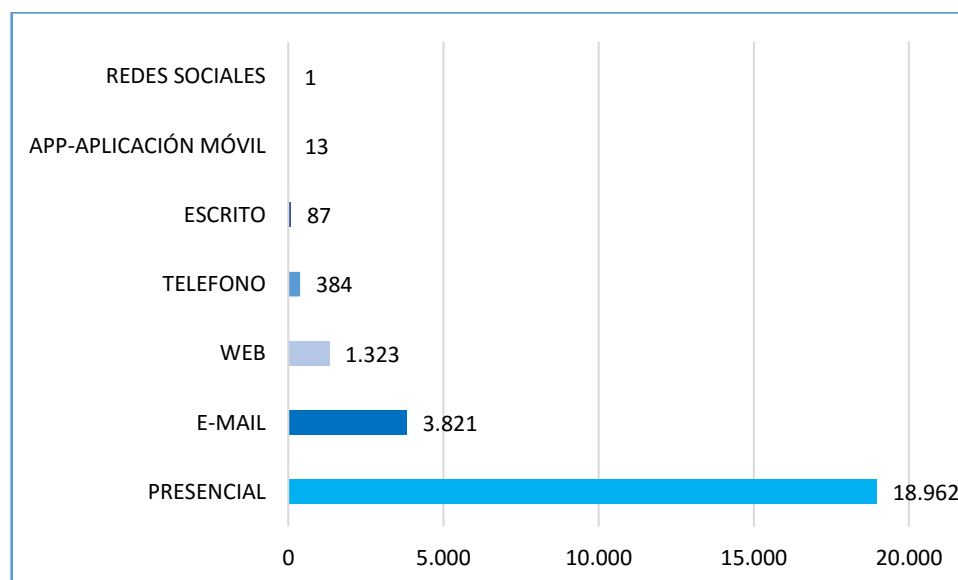


Total, Requerimientos 24.591

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 24.591 peticiones, se observa que 5.659 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 18.932 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 2.201.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

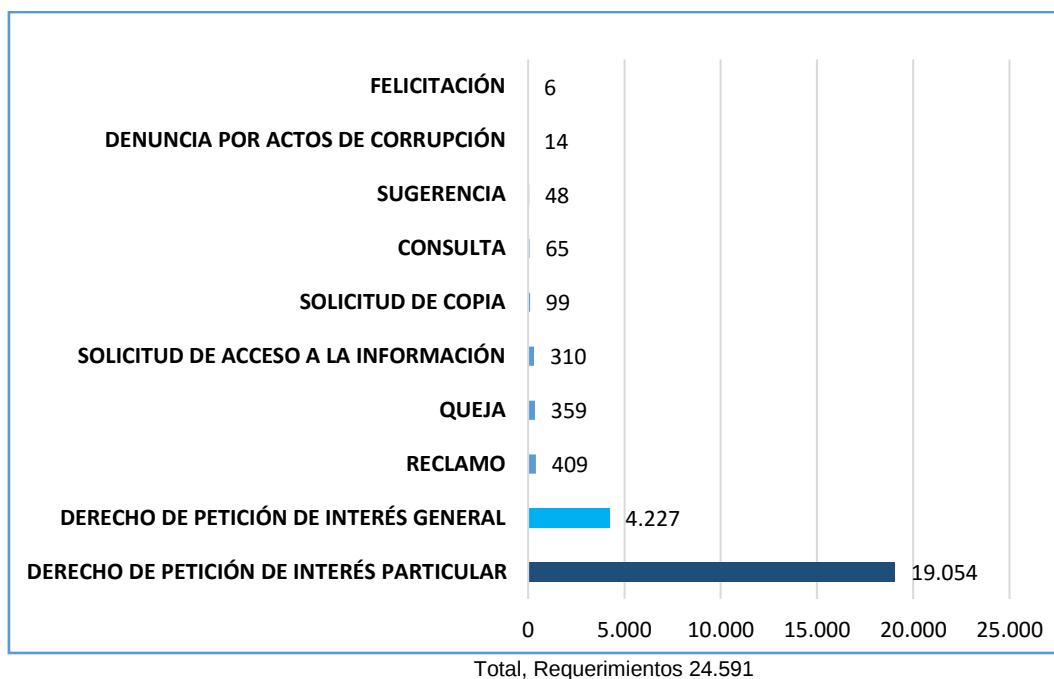


Total, Requerimientos 24.591

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 febrero, se evidencia que el 77% (18.962) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 16% (3.821) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 5% (1.323) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 19.054 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 77% 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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	3.964	16%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2.570	10%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.912	8%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1.804	7%
TRASLADO POR COMPETENCIA	1.153	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	11.403	46%
OTROS SUBTEMAS	13.188	54%
TOTAL GENERAL	24.591	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 16% de participación con un total de 3.964 peticiones, seguido de “Prescripción de comparendos” con un 10% del total representado en 2.570 peticiones, cifras que subieron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

SUBTEMA	TOTAL	%
TRANSMILENIO	6	26%
SIM	3	13%
IDU	3	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	9%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	15	65%
OTROS SUBTEMAS	8	35%
TOTAL GENERAL	23	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 26% siendo este el más relevante; seguido del SIM y el IDU con un total de 6 peticiones a cada entidad es decir un 13% del total de 23 peticiones trasladadas.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	TOTAL	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	8.624	35%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5.264	21%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	4.158	17%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.840	7%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.120	5%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	21.006	85%
OTRAS DEPENDENCIAS	3.585	15%
TOTAL GENERAL	24.591	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos tramitados y cerrados por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera “Dirección de Gestión de Cobro”, con 8.624 peticiones, es decir el 35%, un porcentaje menor al mes pasado (8%), siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de “Dirección De Atención Al Ciudadano” con 5.264 peticiones con una participación del 21

% de nuestro total, subiendo un 1 % a comparación del mes anterior

Tabla 1

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	8.624	1.428	12%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5.264	1.352	11%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	4.158	3.995	32%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.840	1.594	13%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1.120	998	8%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	21.006	9.367	76%
OTRAS DEPENDENCIAS	3.585	2.975	24%
TOTAL GENERAL	24.591	12.342	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Dirección De Gestión De Cobro”, con 8.624 peticiones recibidas y 1.428 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 12% siendo el más relevante; seguido de “Dirección De Atención Al Ciudadano” con 5.264 peticiones recibidas y 1.352 cerradas al periodo es decir 11%.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ANTERIOR	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ANTERIOR	%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1.861	488	27%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	1.012	985	54%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	182	176	10%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	153	141	8%
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	13	11	1%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	3.221	1.801	98%
OTRAS DEPENDENCIAS	47	40	2%
TOTAL GENERAL	3.268	1.841	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 Atención Al Ciudadano” con 488 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 27% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Gestión de Cobro” con 985 peticiones cerradas durante el periodo anterior. De los 1.801 requerimientos pendientes periodo anterior dando un porcentaje de 98%.

NOTA: A partir del mes de enero de 2019 se realizó el Rediseño institucional, por lo que se cambiaron los nombres de las dependencias, así como la distribución de los diferentes asuntos, que son competencia de la entidad, por lo que el proceso de normalización de la atención oportuna se verá reflejada en los próximos informes.

Así mismo el recurso humano, que ingresará para apoyar las actividades de las diferentes dependencias recibirá inducción en temas como PQRS, atención al ciudadano, carta del trato digno.

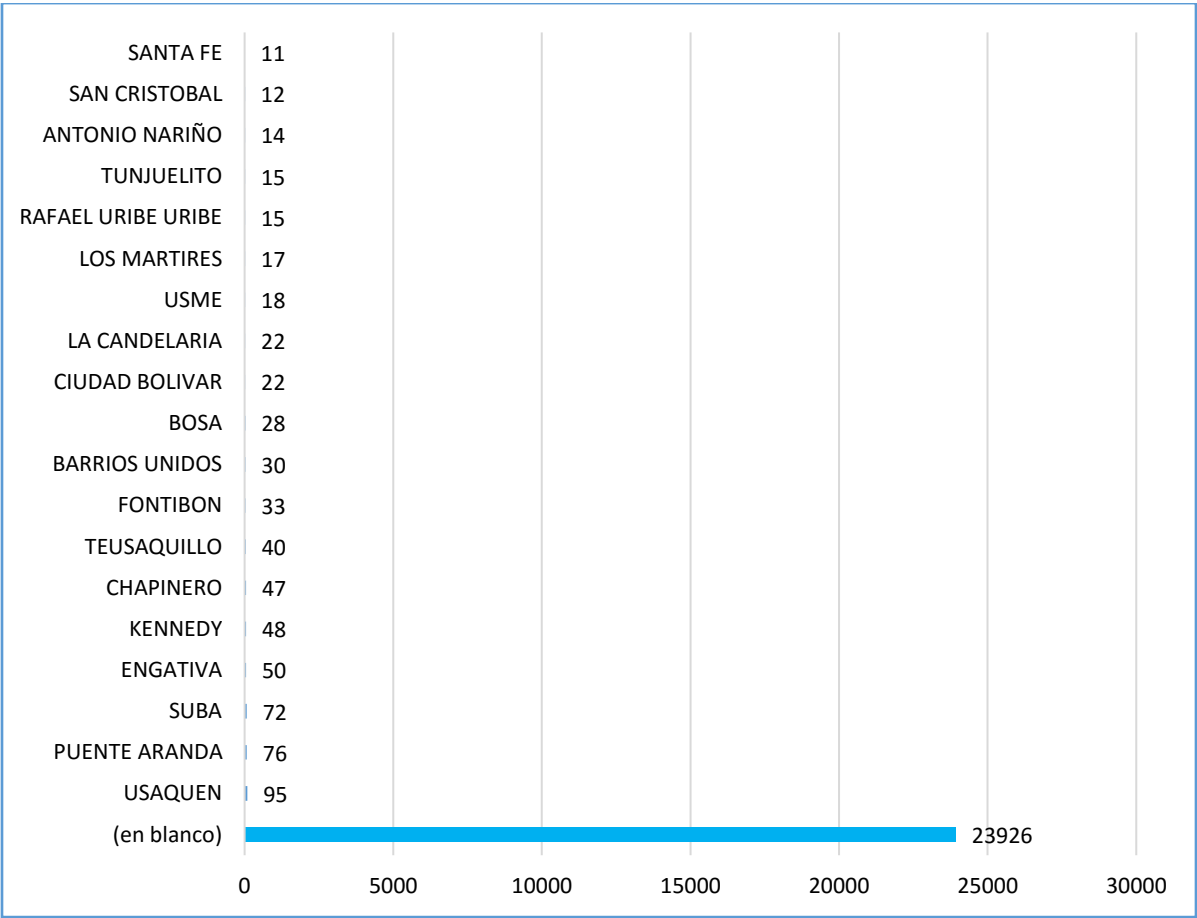
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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				6				8			6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1				0			1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES				0				0	0		0
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2	12	4	3	4	4	5	2	5
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	7	11	9	7		10	6	6		9	8
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	7		4	3		5	5	1	1	1	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	35		24	2		16	19	3	2	11	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1		9			3	14			41	12
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO			16	9			2				13
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD				0							0
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRÁNSITO Y TRANSPORTE			1	2							2
DIRECCION DE PLANEACION DE LA MOVILIDAD							0				0
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	0		3	3				7		9	5
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	9	0	6	37		13	2	11	3	14	32
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1	0				3			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				0							0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		0		0		0					0
OFICINA DE CONTROL INTERNO				0				3			1
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0					0					0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES			1	0				0			0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			20	24		43		11	27		24
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	25	1	7	12		10	6	10		6	12
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	7		9	1		11	9		15	1	2
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO			6	9		0		8	6		9
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA				22							22
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				0				0			0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION								12			12
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION				0				0			0
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO								0			0
SUBDIRECCION FINANCIERA			10	2				1			2
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA				4				0			3
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD			0				0				0
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURÍDICA			1						18		2
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL				0							0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA				1		0		3	1		1
Total general	8	4	4	7	4	7	6	6	3	7	6

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de Gestión de Cobro” con un promedio de 24 días promedio para responder las peticiones, al igual que la “Subdirección Administrativa” con un promedio de 20 días, pero con un promedio de 43 días para resolver las quejas. Resaltamos a “Dirección de Control y Vigilancia” con un promedio de 10 día para responder, siendo una de las dependencias con mayor cantidad de requerimientos.

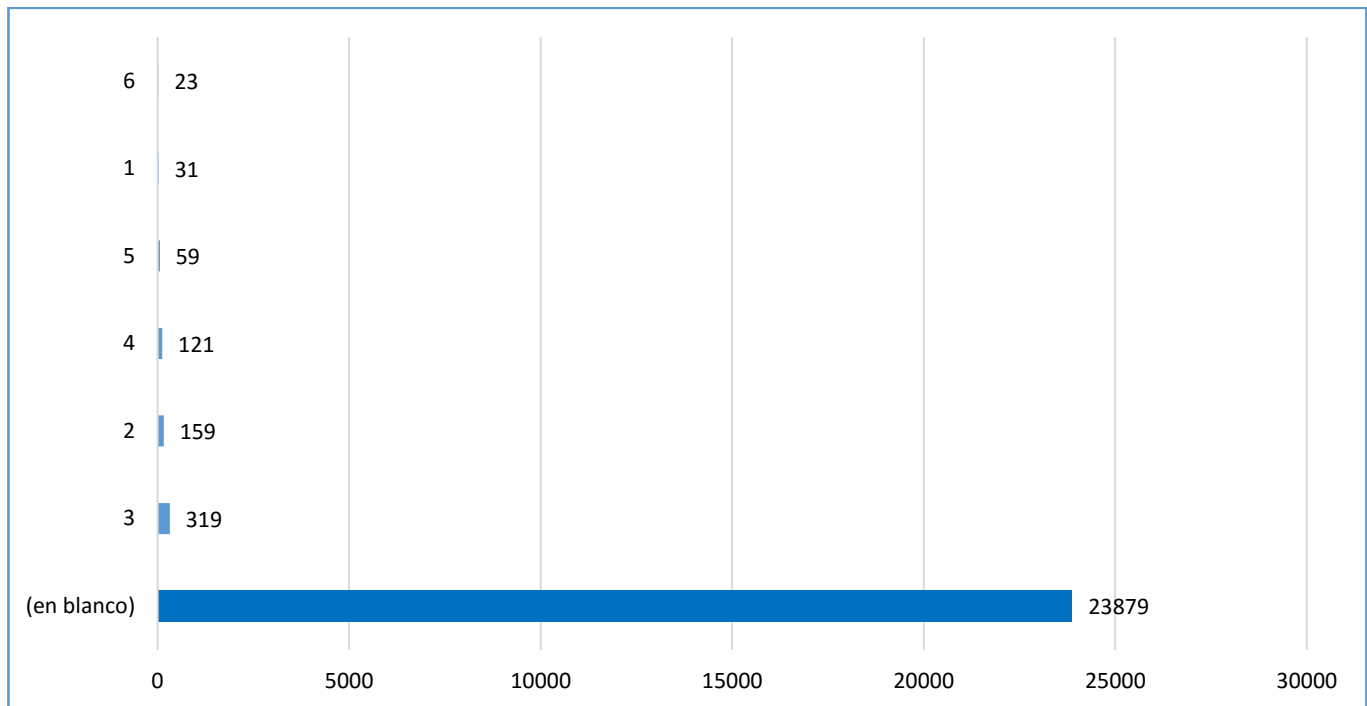
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

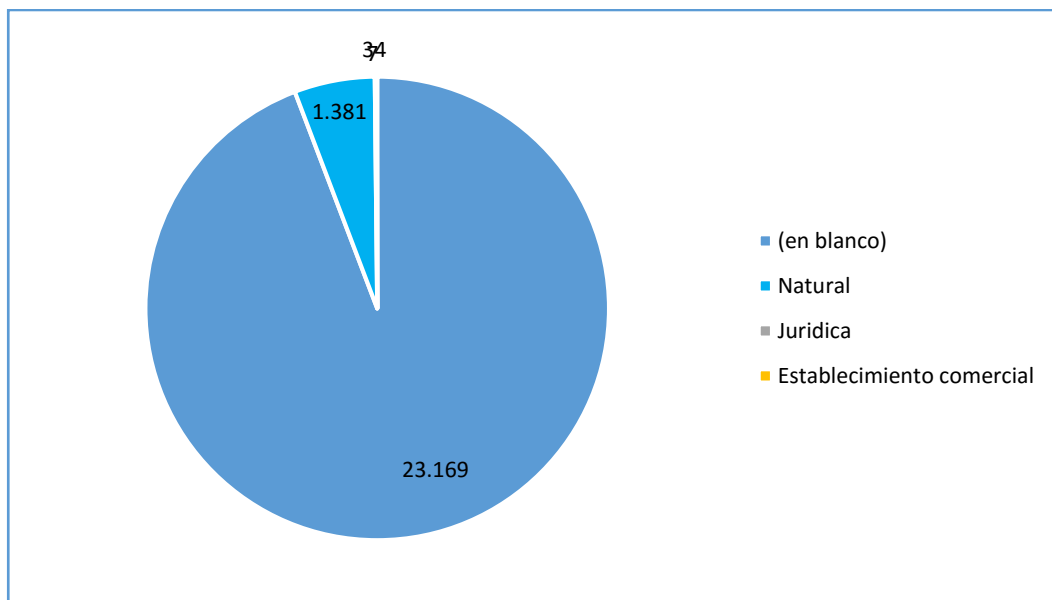
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (95), Puente Aranda (76), Suba (72), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. 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 23.926 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 319 peticionarios, y el estrato 2, con 159 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 4% (1.381) 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 febrero; así mismo, podemos evidenciar que el 73% (23.169) 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 PETICIONARIO	TOTAL	%
ANÓNIMO	4.237	17%
IDENTIFICADO	1.422	6%
EN BLANCO	18.932	77%
TOTAL	24.591	100%

Análisis:

El 17% (4.237) 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 febrero; igualmente, podemos evidenciar que el 6% (1.422) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 77% (18.932) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar el aumento de solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “febrero” respecto a los meses anteriores, para un total de 24.591 eso quiere decir un aumento de 2.201 peticiones.
- Se presentó un aumento significativo en el incumplimiento de los tiempos de respuesta para este periodo, teniendo en cuenta el rediseño de la entidad, la rotación de personal, el vencimiento de los contratos del personal, el cambio de funciones de las diferentes dependencias, pero se están generando estrategias para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta dentro de la entidad con las distintas dependencias, las cuales se espera se reflejen en el próximo informe.