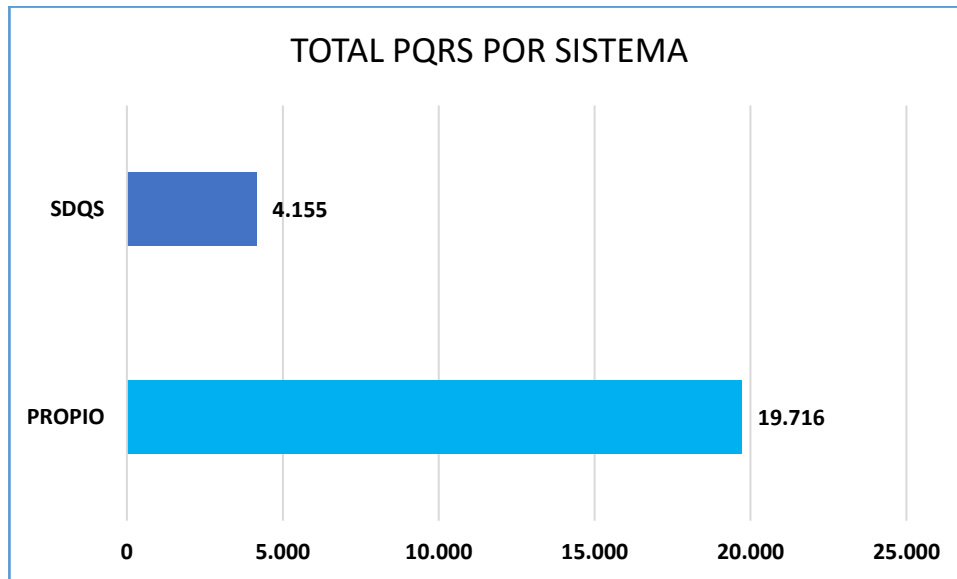


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS MARZO 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

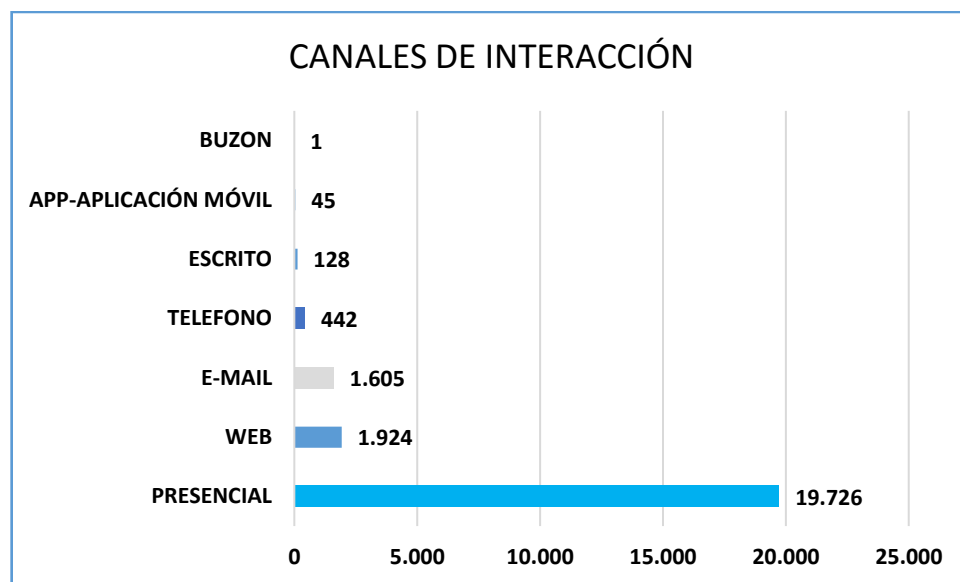


Total, Requerimientos 23.871

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 23.871 peticiones, se observa que 4.155 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 19.716 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 720.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

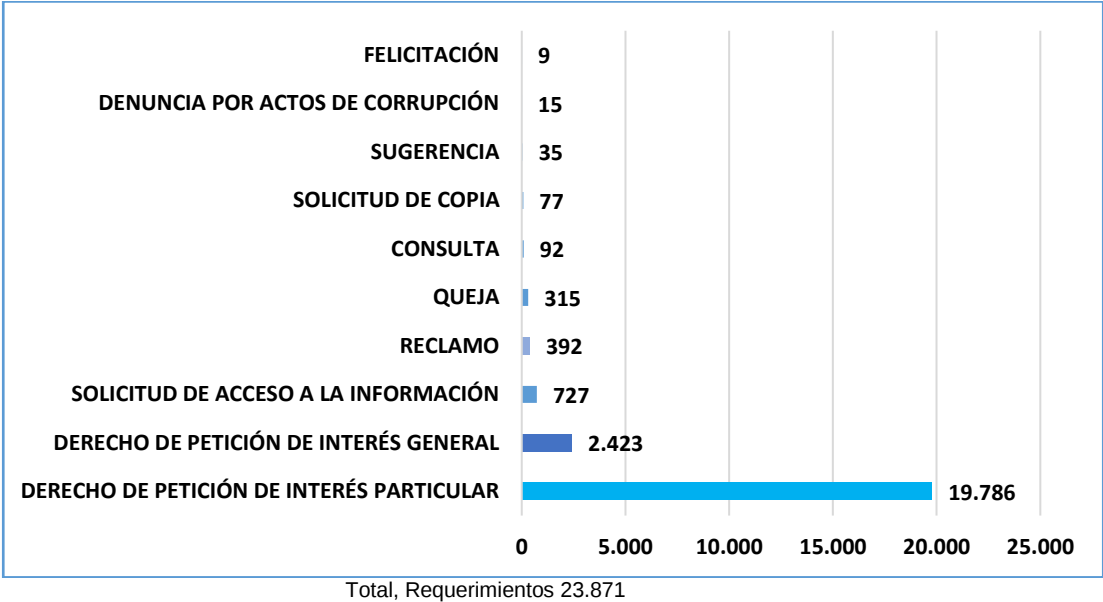


Total, Requerimientos 23.871

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 marzo, se evidencia que el 83% (19.726) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 9% (2.221) a través de email y con un 8% (1.924) otros canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 19.786 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 83% 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	3.454	14%
TRASLADO POR COMPETENCIA	2.392	10%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2.369	10%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.055	9%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1.624	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	11.894	50%
OTROS SUBTEMAS	11.977	50%
TOTAL GENERAL	23.871	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 14% de participación con un total de 3.454 peticiones, seguido de “Traslado por competencia” con un 10% del total representado en 2.392 peticiones y 10% en “Prescripción de Comparendos” con 2.369 solicitudes, cifras que subieron considerablemente a comparación del mes anterior.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

SUBTEMA	TOTAL	%
TRANSMILENIO	11	26%
SIM	5	12%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	7%
IDU	1	2%
TOTAL 5 SUBTEMAS	24	56%
OTROS SUBTEMAS	19	44%
TOTAL GENERAL	43	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 11 peticiones, es decir el 26% siendo este el más relevante; seguido del SIM y la Secretaria de Educación con un total de 5 y 4 peticiones a cada entidad es decir un 23% del total de 43 peticiones trasladadas.

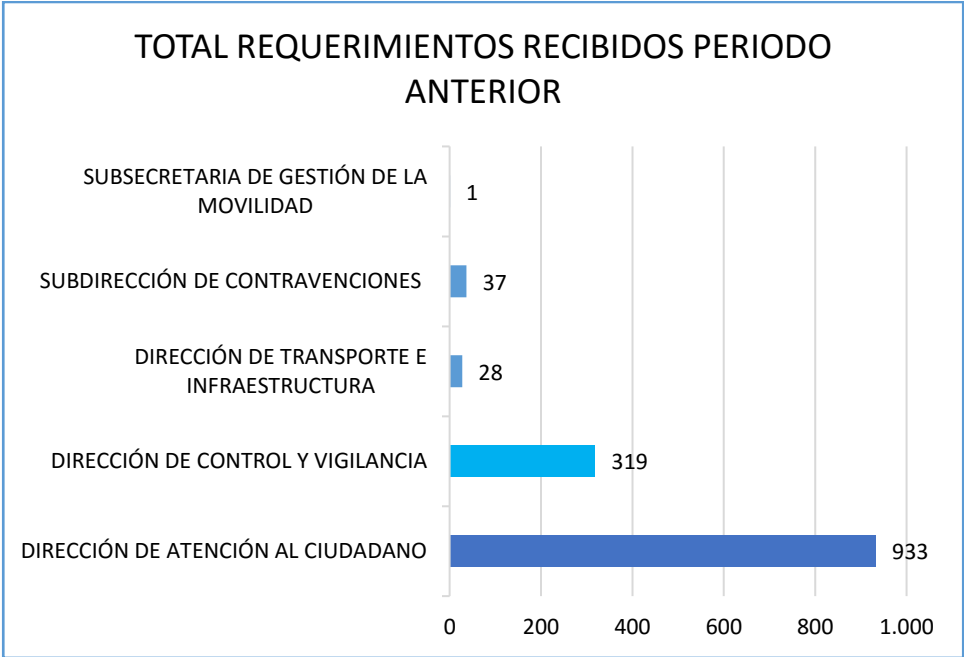
6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	4.404	3.004	39%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	8.338	920	12%
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1.214	907	12%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1.713	790	10%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3.477	701	9%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	19.146	6.322	83%
OTRAS DEPENDENCIAS	4.725	1.324	17%
TOTAL GENERAL	23.871	7.646	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Contravenciones”, con 4.404 peticiones recibidas y 3.004 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 39% siendo el más relevante; seguido de “Dirección De Gestión de Cobro” con 8.338 peticiones recibidas y 920 cerradas al periodo es decir 12% de nuestro total, aumentando a un 83% comparado con el 76% del mes anterior

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	933	85	57%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	319	55	37%
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	28	2	1%
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	37	1	1%
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	1	1	1%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	1.318	144	97%
OTRAS DEPENDENCIAS	913	4	3%
TOTAL GENERAL	2.231	148	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 85 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 57% siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Control y Vigilancia” con 55 peticiones cerradas durante el periodo anterior. De los 144 requerimientos pendientes periodo anterior dando un porcentaje de 97%.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

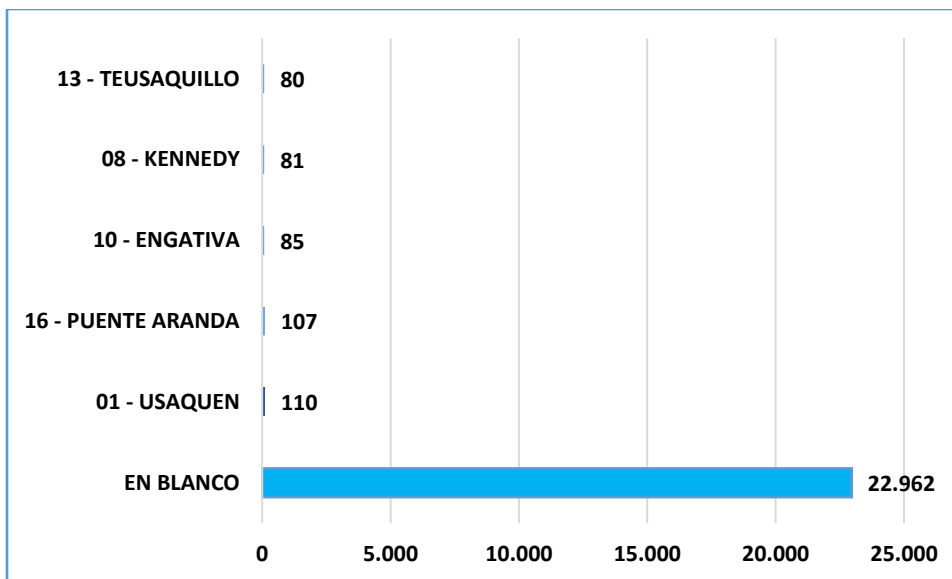
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DESPACHO				0				0			0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				2							2
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES				0				0	0		0
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	8	5	3	3	3	1	3	3	6
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	20	23	15	5		15	14	4		15	10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	12		6	4	1	4	11	6		6	6
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	22		20	1		18	16	1	5	8	3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE			7	1		14	9	5	15	15	7
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	14		9	11	0	10	6	19		11	10
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRÁNSITO Y TRANSPORTE			1	0		1	1	4			0
DIRECCIÓN DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	3		2	1			0	0		0	1
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	19		2	2				6		16	5
DIRECCION DE TALENTO HUMANO				1				16			2
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	12		9	11		9	10	6	3	7	10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				0				0			0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2		6	0				2			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL			19	0							1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		2	2	1		1	0	0			1
OFICINA DE CONTROL INTERNO				2				0			1
OFICINA DE GESTION SOCIAL	11		5	2	14	26		0			4
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL				1	0	0		5			1
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1		3	0				0			1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	29		23	6		23		0		39	12
SUBDIRECCIÓN DE CONTRAVENCIONES	26		9	8		12	12	8	9		8
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	6		9	2	0	9	9	1	7	7	4
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO			2	6		0	1	6	10		6
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA				1				0			1
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON				4				4			4
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				0				0			0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION				4				4		17	4

SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION				0		0		0	0		0
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA			15	2				2			3
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA				0							0
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD			15	0				0			5
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN JURÍDICA	69		3	13		9	2	5			6
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL				0							0
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA		0	0	0				0	0		0
Total general	10	4	9	3	6	8	7	2	5	7	5

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subsecretaría de Gestión Jurídica” con un promedio de 69 días promedio para responder las consultas, al igual que la “Subdirección Administrativa” con un promedio de 23 días, y con un promedio de 39 días para resolver las sugerencias. Resaltamos a “Dirección de Atención al Ciudadano” con un promedio de 10 día para responder.

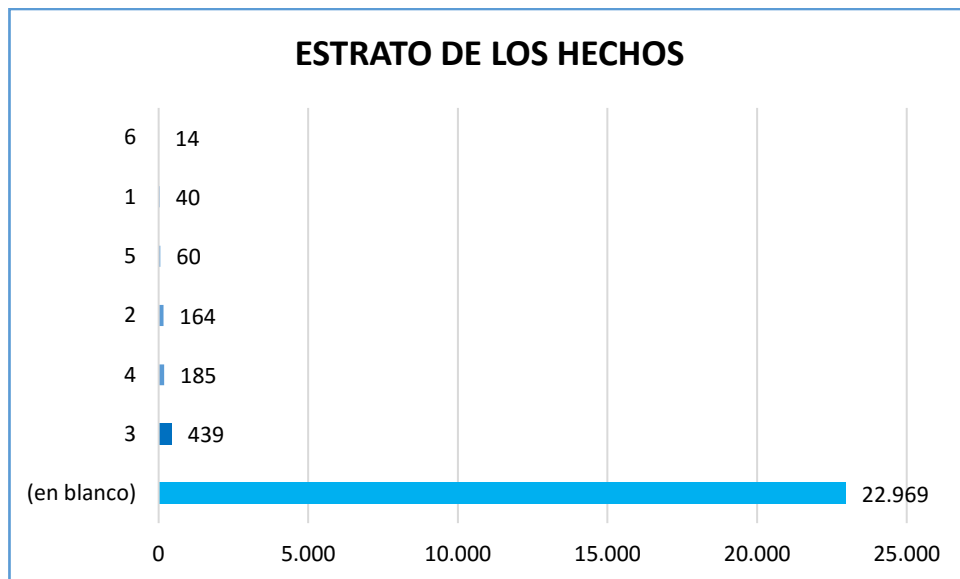
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

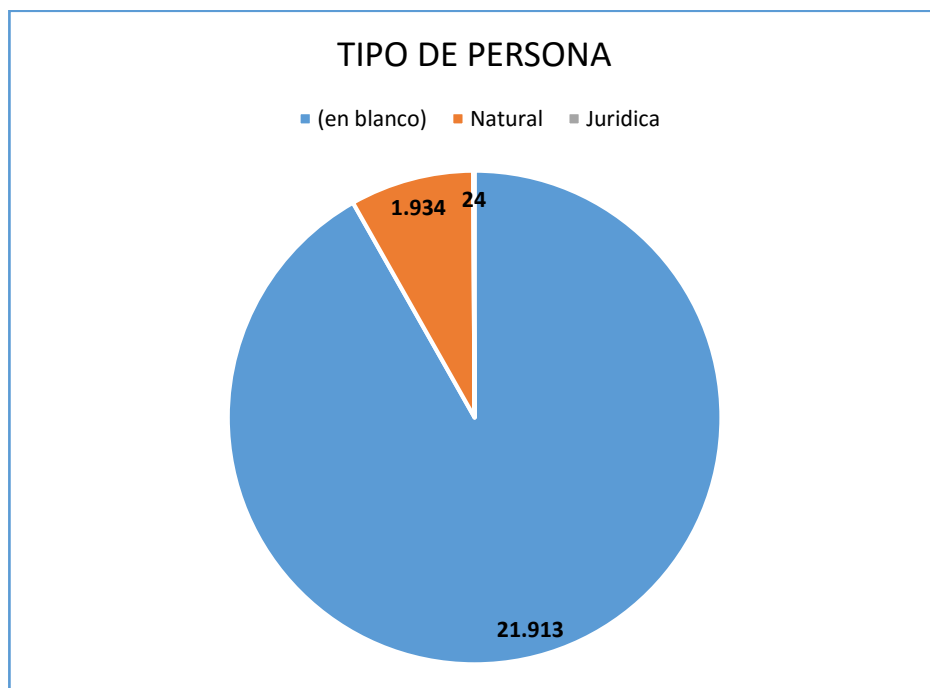
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (110), Puente Aranda (107), Engativá (85), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. 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 22.962 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 439 peticionarios, y el estrato 4, con 185 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 8% (1.934) 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 marzo; así mismo, podemos evidenciar que el 92% (21.913) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 24 personas jurídicas identificadas.

NOMBRE PETICIONARIO	TOTAL	%
EN BLANCO	19.716	83%
ANÓNIMO	2.197	9%
IDENTIFICADO	1.958	8%
TOTAL	23.871	100%

Análisis:

El 9% (2.197) 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 marzo; igualmente, podemos evidenciar que el 8% (1.958) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 83% (19.716) de la totalidad de peticionarios.

Conclusiones:

- Se debe resaltar la disminución de las solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “marzo” respecto a los meses anteriores, para un total de 23.871 eso quiere decir una disminución de 720 peticiones.
- A partir del mes de marzo de 2019 han ingresado los funcionarios que se encontraban sin contrato y se vienen realizando los cambios de personal que quedaron nombrados en los nuevos cargos, teniendo en cuenta el Rediseño institucional, por lo que se espera que se normalicen las actividades en cada una de las dependencias y se dé prioridad a la atención de las solicitudes de la ciudadanía, la cual se verá reflejada en los siguientes informes.
- Es importante mencionar, que aún hay reportes de algunas dependencias que en la actualidad cambiaron el nombre y algunas de las funciones, por lo que en los próximos meses quedarán actualizadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en el Sistema propio.
- Teniendo en cuenta el rediseño, estamos trabajando en los nuevos subtemas y categorías, para la clasificación de los requerimientos, y actualizarlos en los sistemas.