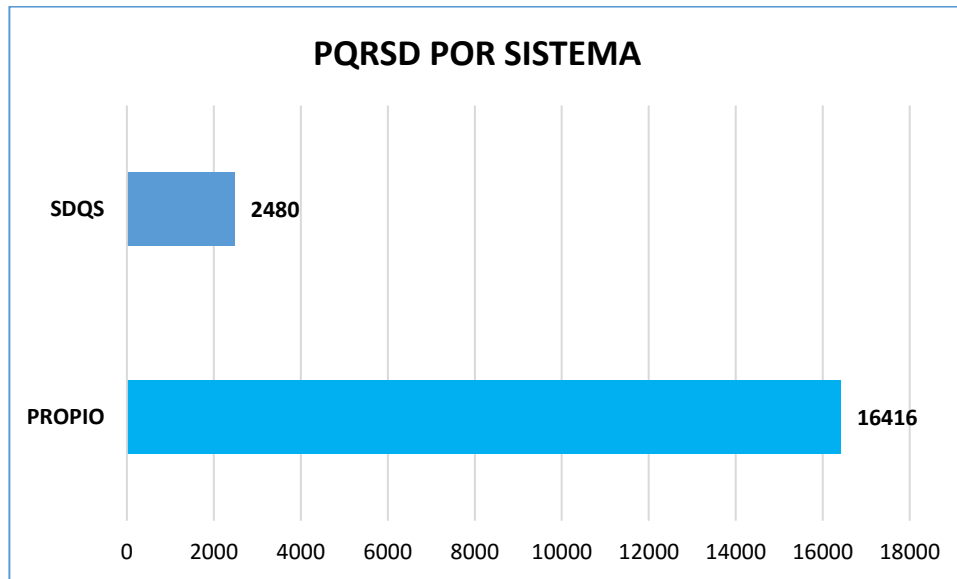


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

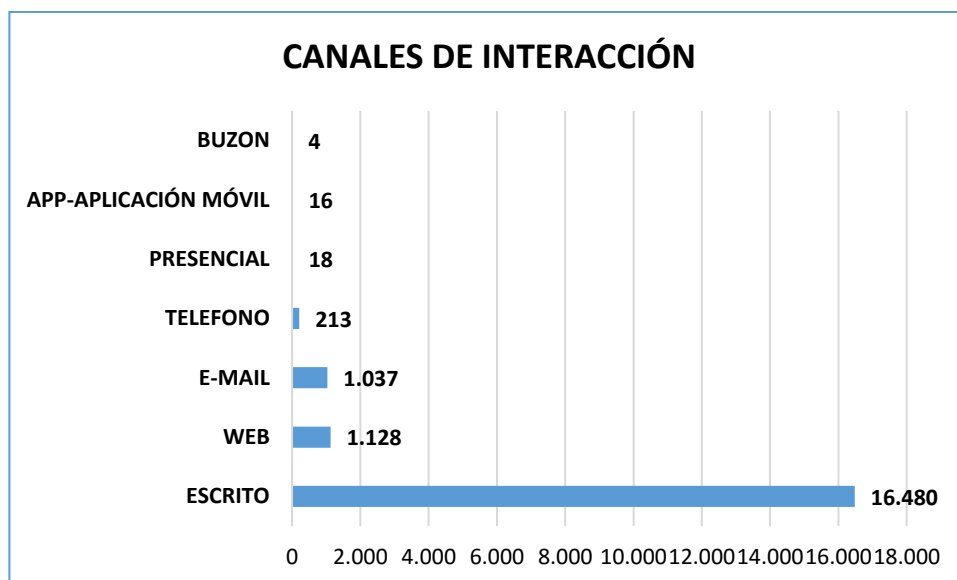


Total, Requerimientos 18.896

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 18.896 peticiones, se observa que 2.480 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 16.416 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 4.975 respecto al mes de marzo.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

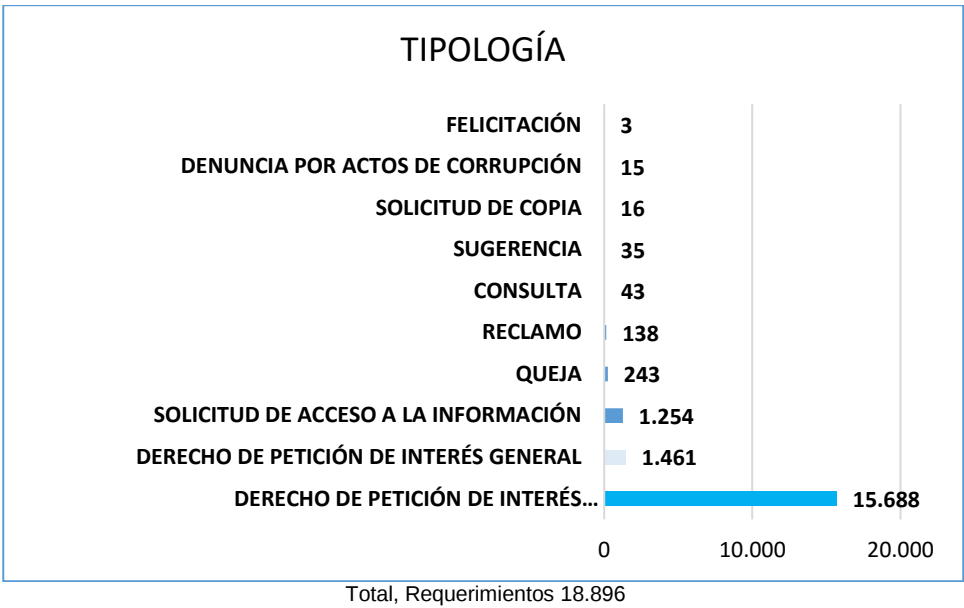


Total, Requerimientos 18.896

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 abril, se evidencia que el 87% (16.480) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera escrita, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 6% (1.128) a través canal web y por vía email con un 5% (1.037) otros canales de comunicación especialmente vía telefónica.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 15.688 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	%
103 - EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	2.993	16%
98 - PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2.304	12%
302 - TRASLADO POR COMPETENCIA	2.284	12%
265 - PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	2.050	11%
276 - REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	1.068	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	10.699	57%
OTROS SUBTEMAS	8.197	43%
TOTAL GENERAL	18.896	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 2.993 peticiones, seguido de “Prescripción de Comparendos” con un 12% del total representado en 2.304 peticiones y “Traslado por competencia” un 12% en “con 2.284 solicitudes, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS	TOTAL	%
SIM	73	65%
TRANSMILENIO	21	19%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	5%
GRUAS Y PATIOS	5	4%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	108	96%
OTROS SUBTEMAS	4	4%
TOTAL GENERAL	112	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por no competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a SIM, con un total de 73 peticiones, es decir el 65% del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un 19% y la Secretaria de Hacienda con un 5% peticiones trasladadas.

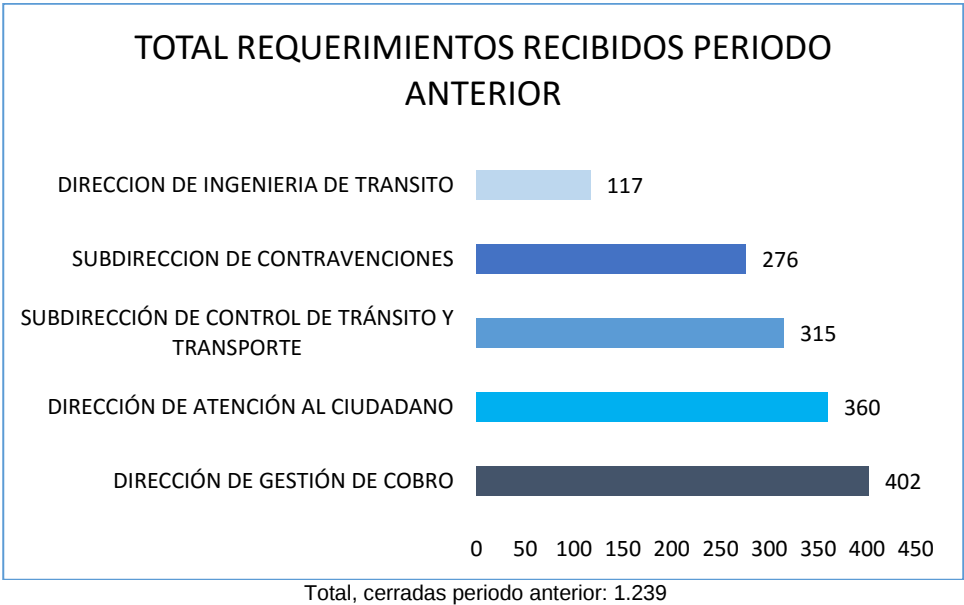
6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	2.154	2.058	27%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	7.462	1.942	25%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	2.498	1.636	21%
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO	968	888	12%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2.582	492	6%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	15.664	7.016	92%
OTRAS DEPENDENCIAS	3.232	630	8%
TOTAL GENERAL	18.896	7.646	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección de Planes de Manejo de Tránsito”, con 2.154 peticiones recibidas y 2.058 peticiones cerradas, es decir el 27% del total de las peticiones cerradas en el periodo actual, siendo el más relevante; seguido de “Dirección De Gestión de Cobro” con 7.462 peticiones recibidas y 1.942 cerradas al periodo es decir 25% de nuestro total, aumentando a un 92% comparado con el 83% 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 GESTIÓN DE COBRO	402	161	13%
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	360	331	27%
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	315	308	25%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	276	256	21%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	117	62	5%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	1.470	1.118	90%
OTRAS DEPENDENCIAS	166	121	10%
TOTAL GENERAL	1.636	1.239	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 331 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 27% siendo el más relevante; también resaltamos a “Subdirección de Control de Tránsito y Transporte” con 308 peticiones cerradas durante el periodo anterior. De los 1.636 requerimientos pendientes periodo anterior se cerraron 1.239 que representan un total del 75% de las peticiones que se cerraron del periodo anterior.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

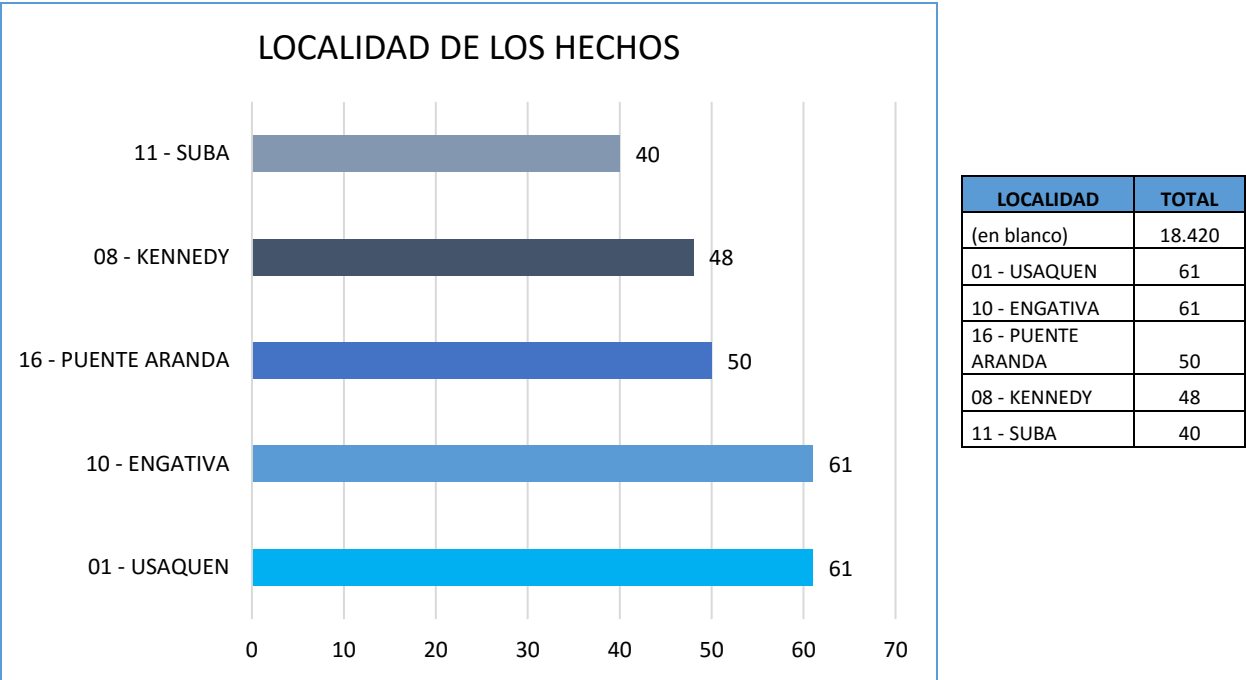
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DESPACHO				3				0			2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				0				0			0
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES				0				0			0
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	22	9	10	9	7	9	3	6	10	9
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA			42	3		20	47	4			8
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			8	4			16	2		4	5
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COBRO	39	0	23	2		19	29	1	7	0	4
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	1		12	4		18	14	4		17	11
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	27		21	16		19	26	5		19	19
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD				10				10			10
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRÁNSITO Y TRANSPORTE				1		1					1
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRÁNSITO Y TRANSPORTE				2		0		0			2
DIRECCION DE PLANEACION DE LA MOVILIDAD	10		2	4		0	0	9		3	4
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL				0							0
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO	11			12				9	5		10
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			17	2				2			4
DIRECCIÓN DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA				10				6			9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD			2	0		9		5		3	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL			41	0				0			3
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		4	4	0		3	0				2
OFICINA DE CONTROL INTERNO				0				0			0
OFICINA DE GESTION SOCIAL			17	1		28		2		1	4
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0		1	0				7			3
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES				0				1			0

POLICIA METROPOLITANA DE TRANSITO				0							0
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD				0							0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	84		35	9		37		0		40	20
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	34		16	13		14	19	8	11		14
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE	13		11	10		12	17	5	0	6	10
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0		6	4		2		19			7
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA				5	0			6			5
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA				0							0
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES DE TRANSPORTE PÚBLICO				13		21		8			12
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON				9				2			6
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				0				3			0
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION				8				0			7
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	0			2				3			2
SUBDIRECCION FINANCIERA			9	4			0	2			4
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA				0				0			0
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	10		7	0		9		0			1
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN JURÍDICA			3	29		10	4	22			5
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD								0			0
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA			0	3				4			0
Total general	18	4	10	5	6	10	15	4	7	10	6

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección Administrativa” con un promedio de 84 días promedio para responder las consultas y 35 días para atender derechos de petición, y con un promedio de 40 días para resolver las sugerencias. Resaltamos a “Dirección de Atención al Ciudadano” con un promedio de 10 día para atender consultas y derechos de petición de interés particular.

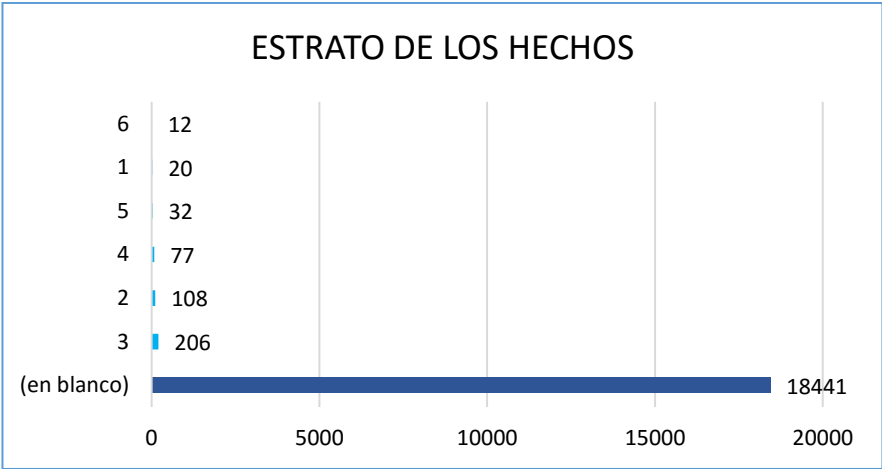
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

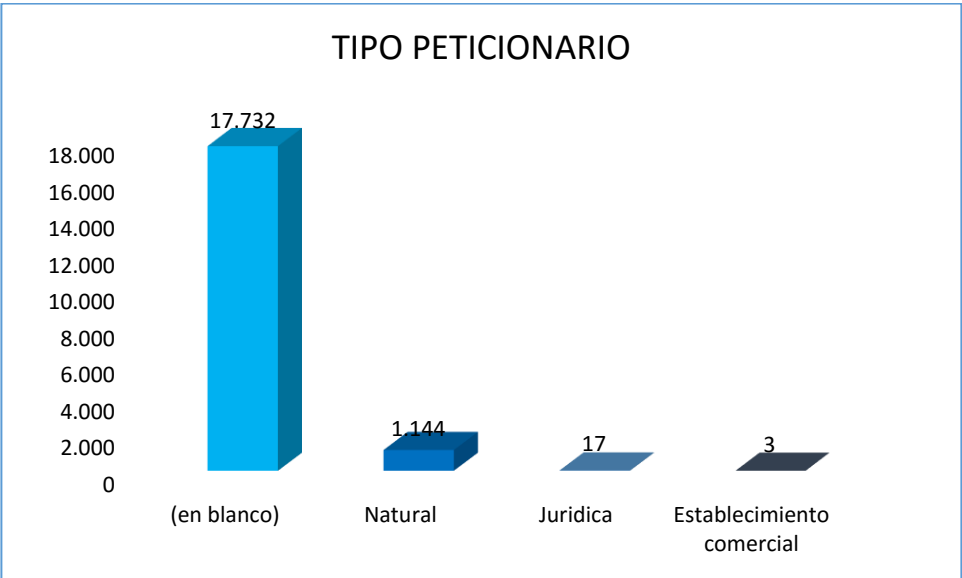
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (61), Engativá (61) y Puente Aranda (50), están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. 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 18.420 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 206 peticionarios, y el estrato 2, con 108 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, con un total de 18.441 ciudadanos con registraron esta información.



Análisis:

El 6% (1.144) 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 abril; así mismo, podemos evidenciar que el 94% (17.732) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 17 personas jurídicas identificadas.

NOMBRE PETICIONARIO	TOTAL	%
EN BLANCO	16.416	87%
ANÓNIMO	1.316	7%
IDENTIFICADO	1.164	6%
TOTAL	18.896	100%

Análisis:

El 7% (1.316) 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 abril; igualmente, podemos evidenciar que el 87% (1.316) de peticionarios no diligencian los campos de identificación y se encuentran sin dato alguno o en blanco tenemos solamente un 6% (1.164) de la totalidad de peticionarios se identifican al radicar las solicitudes.

Conclusiones:

- Se debe resaltar la disminución de las solicitudes llegadas a la Secretaria Distrital de Movilidad durante este periodo “abril” respecto a los meses anteriores, para un total de 18.996 eso quiere decir una disminución de 4.975 peticiones.
- A partir del mes de abril de 2019 siguen 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 que no se ha completado 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 se actualizo la Matriz de asuntos por dependencia, esto con el fin de facilitar la asignación y respuesta oportuna de los requerimientos.
- Se espera actualizar los asuntos y las categorías en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, para poder obtener información real del tipo de solicitudes y asuntos más representativos en el momento de radicar solicitudes ciudadanas en la Secretaria de Movilidad.
- En este periodo se adelantaron mesas de trabajo con las diferentes dependencias y con la Secretaria General, para la implementación del web service en la entidad y así dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010.
- Es de resaltar la labor que venimos realizando desde la Dirección de Atención al ciudadano para tratar de cumplir con la normativa vigente y los tiempos de respuesta.