

**SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2019**

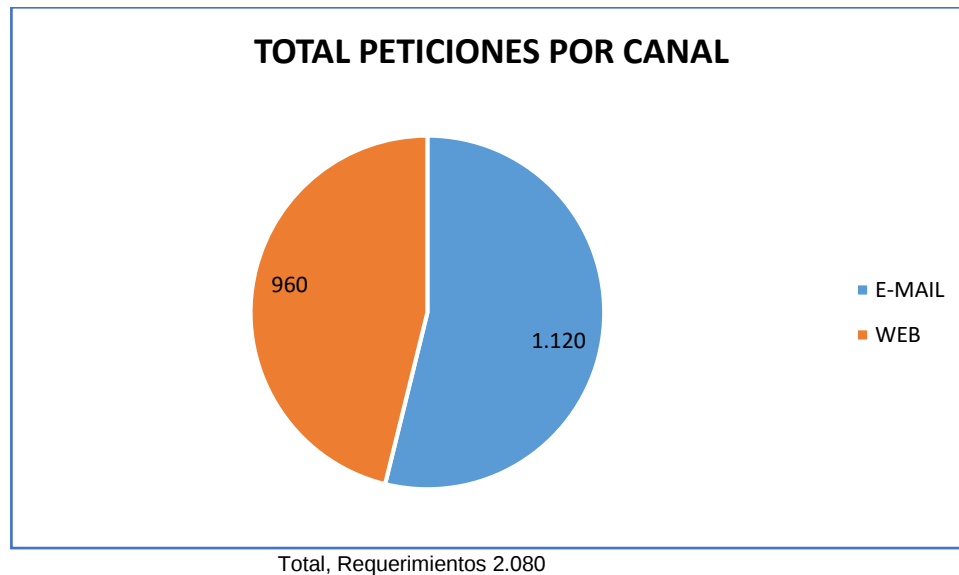
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

CANAL	TOTAL PETICIONES POR CANAL
E-MAIL	1.120
WEB	960
PROPIO	19.187
TOTAL	21.267

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 21.267 peticiones, se observa que 2.080 de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, 19.187 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 2.371 respecto al mes de abril.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



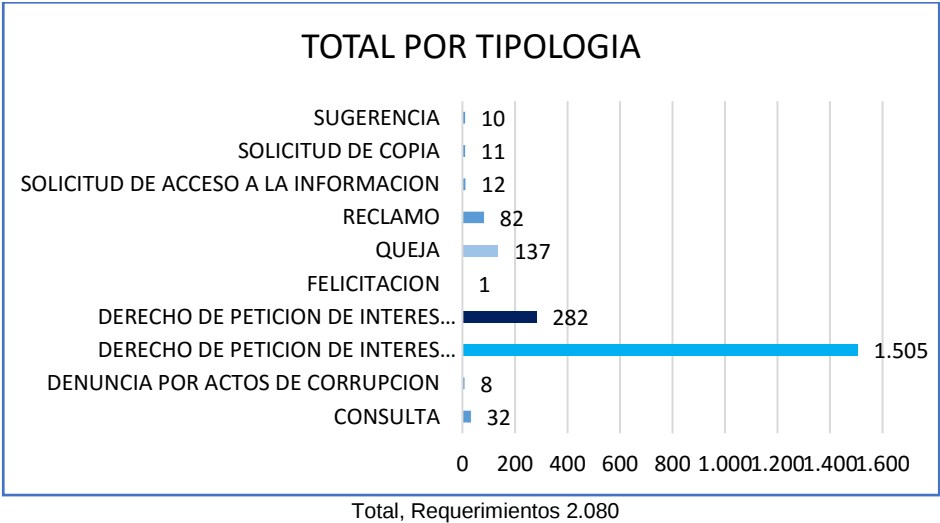
CANAL	TOTAL PETICIONES POR CANAL	% POR CANAL
E-MAIL	1.120	53,85%
WEB	960	46,15%
Total general	2.080	100,00%

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 mayo, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el 53.85% (1.120) del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía email, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 46.15% (960) a través canal web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 1.505 corresponden a Derechos de petición de interés general, los cuales representan un 72.35% del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de mayo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad, seguido de los derechos de petición de interés particular con un total de 282 solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL POR SUBTEMA	% POR SUBTEMA
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	653	23,0%
SOLICITUD OPERATIVOS	416	14,6%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	396	13,9%
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	320	11,3%
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	267	9,4%

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Atención y Servicio a la Ciudadanía” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el 23% de participación con un total de 653 peticiones, seguido de “Solicitud de operativos” con un 14.6 % del total representado en 416 peticiones y “Embargos y desembargos” un 13.9% en “con 396 solicitudes, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS	TOTAL TRASLADOS	% TRASLADOS
SIM	155	39,5%
TRANSMILENIO	66	16,8%
IDU	24	6,1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	23	5,9%
SECRETARIA DE HACIENDA	22	5,6%
GRUAS Y PATIOS	16	4,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	14	3,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	13	3,3%
POLICIA METROPOLITANA	13	3,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	2,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	7	1,8%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	7	1,8%
SECRETARIA GENERAL	4	1,0%
SECRETARIA DE SALUD	3	0,8%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0,5%
CODENSA	2	0,5%
UAESP	2	0,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,3%
ACUEDUCTO - EAB	1	0,3%
IDRD	1	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,3%
IDIGER	1	0,3%
IPES	1	0,3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,3%
Total general	392	100,0%

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 155 peticiones, es decir el 39.5% del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un 16.8% y el IDU con un 6.1% peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, la SDM no tiene parametrizado en el Sistema este subtema.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	507	415	922
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA		25	25
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	9	6	15
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	7	666	673
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	9	19	28
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	532	1.131	1.663
OTRAS DEPENDENCIAS	489	691	1.180
TOTAL GENERAL	1.021	1.822	2.843

Total, cerradas :2.843

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Dirección De Atención Al Ciudadano” con 507 peticiones cerradas del periodo actual y 415 del periodo anterior es decir el 922 en total siendo el más relevante; también resaltamos a “Dirección de Gestión de Cobro” con 666 peticiones cerradas del periodo anterior. Se lograron cerrar un total de 2.843 peticiones de los dos periodos.

8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	13		10	12		8	11	7	8	13	10
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA			41	39		43	34				40
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	11		13	18			18	12		18	14
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	33		28	27		23	25	26	25		27
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE			15	16		15	16	13		18	16
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	20		23	21		18	12			25	21
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE				14							14
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	12		10	9		10		9		12	10
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			22	14					8		19
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	6		13			15		2		18	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO		3	9			16					5
OFICINA DE GESTION SOCIAL			9	7							9
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL			13				9				11
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES			11	10		11		8			10
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	62		35	19		27					31
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	31		15	16		14	14	10	12		16
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	11		11	12	13	9	9	13	13	10	11
SUBDIRECCION FINANCIERA			17	28					17		20
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA			10	24							11
TOTAL	22	3	17	18	13	12	15	11	13	15	16

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Subdirección Administrativa” con un promedio de 62 días promedio para responder las consultas y 35 días para atender derechos de petición. Resaltamos a “Dirección de Atención al Ciudadano” con un promedio de 13 día para atender consultas y 10 días para atender derechos de petición de interés general.

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

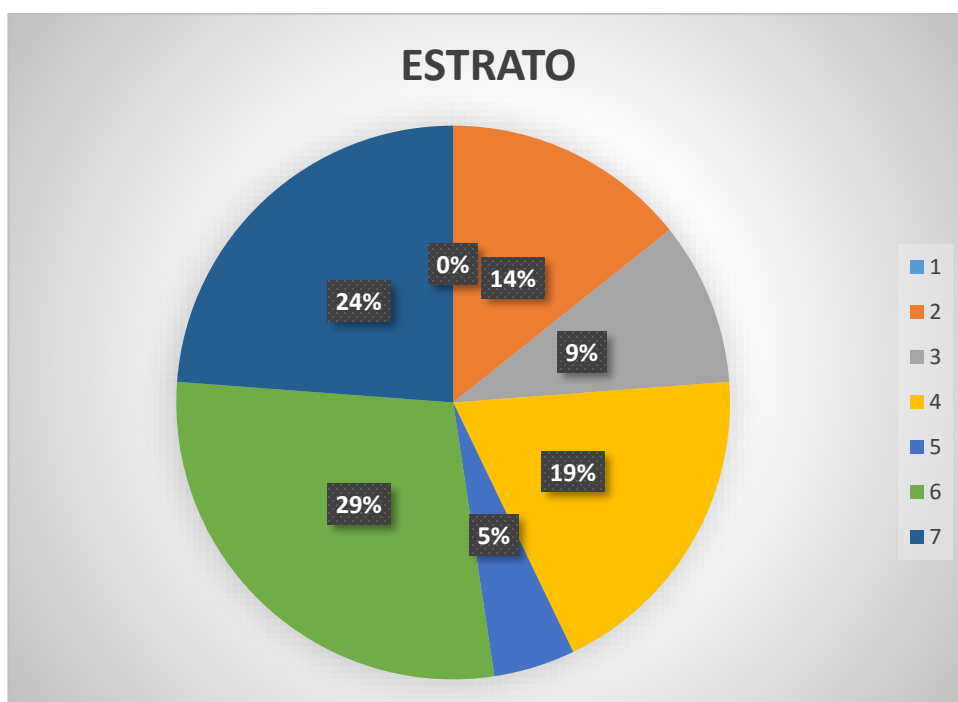
LOCALIDAD	TOTAL LOCALIDAD	% LOCALIDAD
	653	70,7%
10 - ENGATIVA	35	3,8%
11 - SUBA	35	3,8%
08 - KENNEDY	32	3,5%
16 - PUENTE ARANDA	26	2,8%
01 - USAQUEN	23	2,5%
09 - FONTIBON	17	1,8%
04 - SAN CRISTOBAL	14	1,5%
12 - BARRIOS UNIDOS	14	1,5%
13 - TEUSAQUILLO	13	1,4%
19 - CIUDAD BOLIVAR	10	1,1%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	10	1,1%
07 - BOSA	7	0,8%
05 - USME	6	0,7%
02 - CHAPINERO	6	0,7%
14 - LOS MARTIRES	6	0,7%
15 - ANTONIO NARINO	5	0,5%
03 - SANTA FE	4	0,4%
06 - TUNJUELITO	4	0,4%
17 - LA CANDELARIA	3	0,3%
Total general	923	100,0%

Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Engativá (35) y Suba (35) seguido de Kennedy (32), Puente Aranda (26), 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 653 no fueron identificados.

10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO

ESTRATO	TOTAL ESTRATO	% ESTRATO
	1.750	84,1%
3	145	7,0%
2	94	4,5%
4	56	2,7%
1	15	0,7%
6	11	0,5%
5	9	0,4%
Total general	2.080	100,0%



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 145 peticionarios, y el estrato 2, con 94 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 2.080 ciudadanos con registraron esta información.

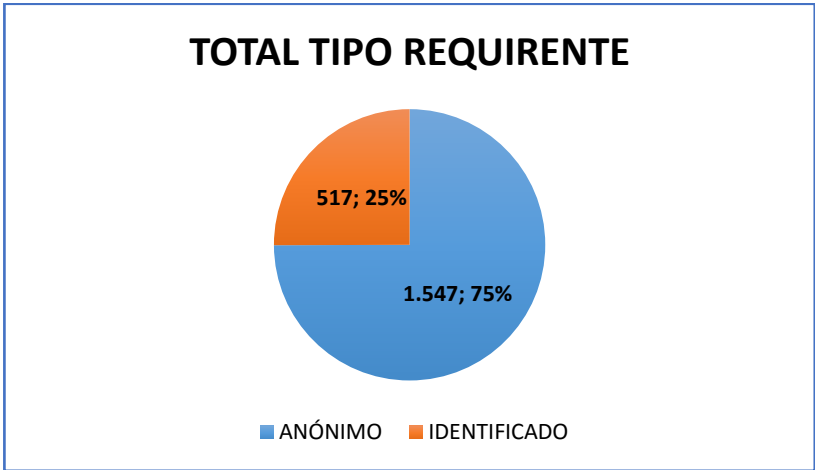
11.CALIDAD DE REQUIRENTE

TIPO PERSONA	TOTAL TIPO PERSONA	% TIPO PERSONA
	1.547	74,4%
Natural	517	24,9%
Jurídica	15	0,7%
Establecimiento comercial	1	0,0%
Total general	2.080	100,0%

Análisis:

El 24.9% (517) 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 mayo; así mismo, el 0.7% correspondientes a 15 personas jurídicas identificadas.

TIPO PERSONA	TOTAL TIPO PERSONA
ANÓNIMO	1.547
IDENTIFICADO	517
Total general	2.080



Análisis:

Podemos evidenciar que el 74.4% (1.547) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas y solo el 24.9% de los petitionarios corresponden a personas que se identificaron, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de mayo con 517 solicitudes de petitionarios.

Conclusiones:

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de 21.267 peticiones de las cuales 19.187 peticiones se realizaron por el canal propio, evidenciando que solo el 10% de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- Teniendo en cuenta el sub registro tan alto de peticiones en Bogotá te escucha, la entidad se encuentra adelantando con Secretaria General, mesas de trabajo para poder implementar el web service con el sistema propio y así registrar la totalidad de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Para este periodo se realizó en compañía de la Veeduría Distrital, la revisión de las categorías y subtemas y se programó para el 28 de junio, la parametrización de esta información en Bogotá te escucha y así dar cumplimiento al Decreto 371 de 2010.
- Es de resaltar la labor que para este periodo se fortaleció el equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, y venimos realizando estrategias que nos ayuden a cumplir con la normativa vigente para la atención y gestión oportuna de los requerimientos y mejorar los tiempos de respuesta.
- Debemos destacar el compromiso de la Directora de Atención al Ciudadano, fortaleciendo el grupo de servidores de la DAC, que atienden a la ciudadanía y la búsqueda de acciones que permitan la disminución de las quejas y reclamos presentados ante la entidad los ciudadanos.
- Este mes se logró mitigar los tramitadores que se encontraban en las zonas aledañas de la SDM, lo que se espera sirva para disminuir el alto volumen de peticiones reiteradas y se logre atender de manera oportuna y directa a la ciudadanía.