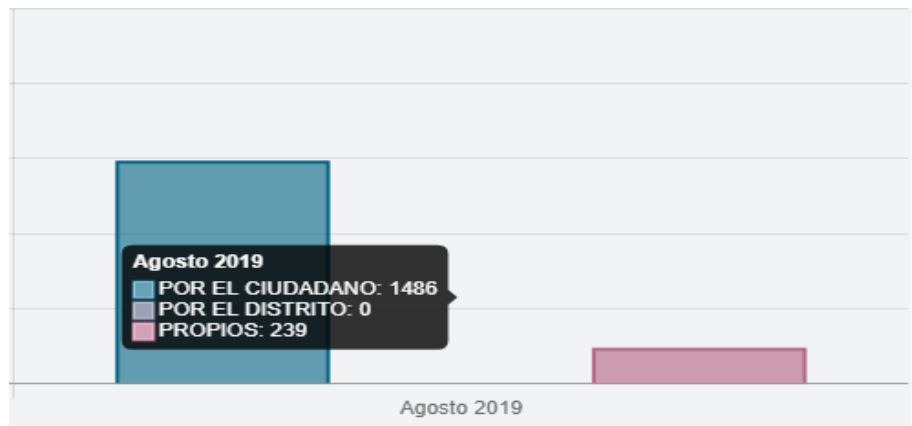


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS AGOSTO 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



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 **13.406 peticiones**, se observa que **1.725** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales 1.486 fueron radicadas directamente por el ciudadano y 239 fueron radicadas por la entidad, cifra que disminuyó en **333** peticiones para el mes de agosto respecto al mes inmediatamente anterior y **11.681** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **1.725** respecto al mes de julio.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



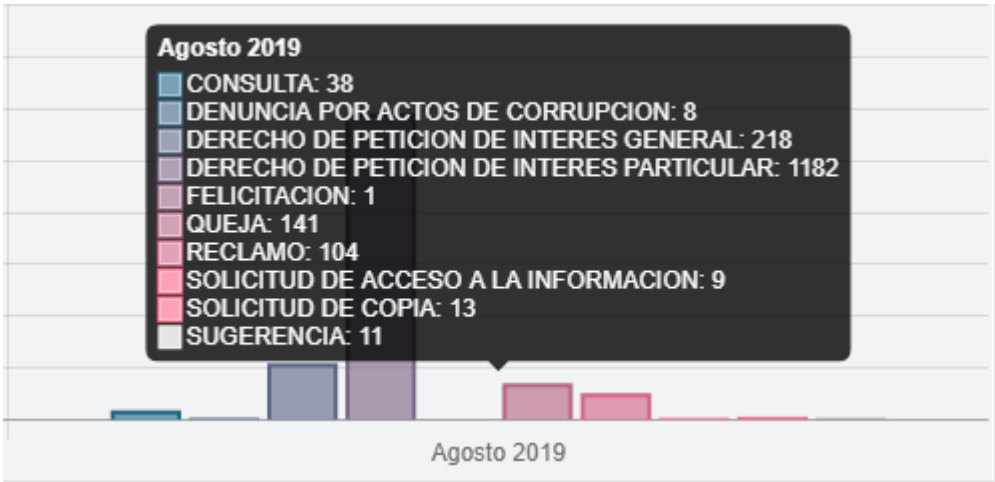
Análisis:

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, formulario de radicación en la página web, Buzón y correspondencia, mediante los cuales la ciudadanía puede presentar sus peticiones, así mismo, como de manera presencial.

De acuerdo con el informe de agosto, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el **100% (1.725)** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito 11.681 para un total de 13.406 peticiones.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 1.725

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.182** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **69%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de agosto 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 general con un total de **218** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
SOLICITUD OPERATIVOS	404	17.77 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	319	14.03 %
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	248	10.91 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	212	9.32 %
POLITICAS PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS RELACIONADOS CON LA SENALIZACION	128	5.63 %
INSCRIPCION O AUTORIZACION PARA CIRCULACION VIAL	108	4.75 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que de “Solicitud de operativos” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **17.77 %** de participación con un total de **404** peticiones, seguido “Embargos y desembargos” con un **14.03 %** del total representado en **319** peticiones, “Atención y Servicio a la Ciudadanía” representando el **10.91%** con un total de **212** peticiones, “Notificación de Comparendos” que representa el **5.63 %** con **128** peticiones y “Políticas Planes Programas y Proyectos Relacionados con Señalización” con un **4.75 %** con **128** peticiones, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS	TOTAL TRASLADOS	% TRASLADOS
SIM	161	46.67 %
TRANSMILENIO	37	10.72 %
SECRETARIA DE HACIENDA	23	6.67 %
IDU	20	5.80 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	19	5.51 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	15	4.35 %
POLICIA METROPOLITANA	14	4.06 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	3.48 %
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2.03 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1.74 %
SECRETARIA DE PLANEACION	6	1.74 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	1.74 %
SECRETARIA DE SALUD	5	1.45 %
ACUEDUCTO - EAB	3	0.87 %
GRUAS Y PATIOS	3	0.87 %
UAESP	2	0.58 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0.29 %
IDRD	1	0.29 %
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0.29 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0.29 %
SECRETARIA DE CULTURA	1	0.29 %
SECRETARIA GENERAL	1	0.29 %

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 **161** peticiones, es decir el **46.67 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **10.72 %** y Secretaria de Hacienda con un **6.67%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, ingresaron tres solicitudes con los siguientes radicados:

Número petición	Categoría subtema	Fecha ingreso	Fecha finalización
1957872019	VEEDURIAS CIUDADANAS	15/08/2019	22/08/2019
1989592019	VEEDURIAS CIUDADANAS	20/08/2019	23/08/2019
2074672019	VEEDURIAS CIUDADANAS	28/08/2019	9/09/2019

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CONTESTADAS PERIODO ACTUAL	%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	322	27.29 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	285	24.15 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	286	7.12 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	77	6.53 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	68	5.76 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	38	3.22 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	30	2.54 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	28	2.37 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	9	0.76 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	6	0.51 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	0.51 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	0.42 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	5	0.42 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	4	0.34 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	4	0.34 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	3	0.25 %
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	0.17 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	0.08 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.08 %

Total, cerradas: 1.180 periodo actual,1.094 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera, “Subdirección de Control de Tránsito y Transporte” con **322** peticiones cerradas del periodo actual y **17** del periodo anterior “Dirección de Gestión de Cobro” con **285** peticiones cerradas del periodo actual y **346** del periodo anterior es decir el **631** en total siendo el más relevante; Se lograron cerrar un total de **2.274** peticiones de los dos periodos.

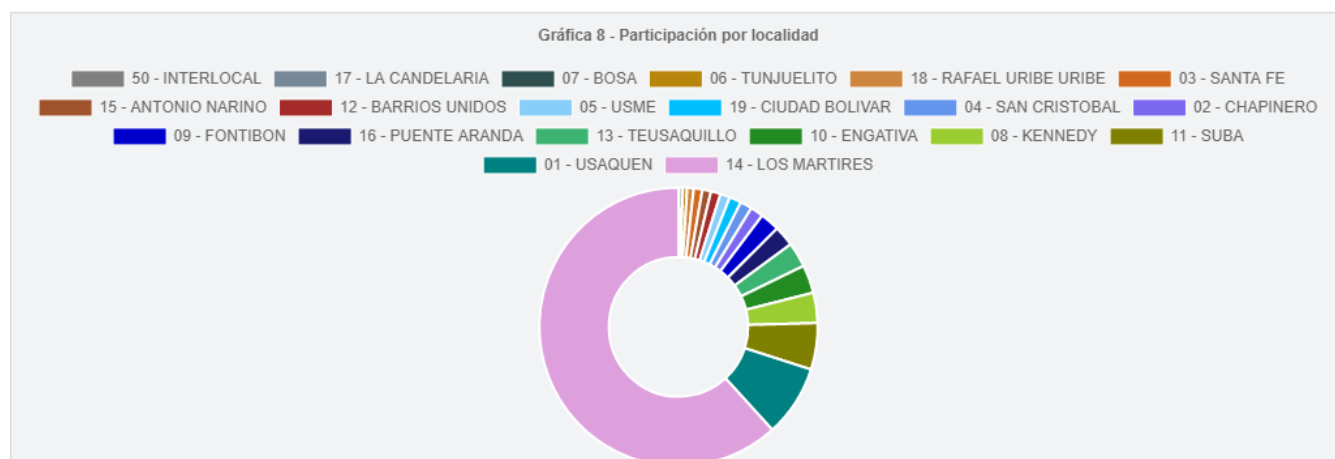
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMOS	SUGERENCIA	SOLICITUD ACCESO DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	15	0	20	10	0	13	20	1	8	8
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	14	0	37	12	21	11	11	0	0	8
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	0	9	9	0	13	5	14	3	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	12	0	14	16	0	13	19	10	0	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	0	0	15	11	0	8	13	0	0	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	7	0	7	6	0	6	11	7	14	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	14	0	25	9	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	0	4	0	0	0	0	9	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	38	5	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	2	0	16	0	9	8	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	7	0	3	6	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	14	7	0	0	0	10	5	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	0	11	0	0	0	0	2	0
PEDAGOGIA CURSOS	0	0	0	6	0	5	10	0	0	0
SIMIT	0	0	1	2	0	2	2	0	1	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	6	0	0	13	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	28	0	21	14	0	13	14	0	8	9
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	12	7	6	7	9	6	6	8	25	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	23	8	0	0	7	0	0	0
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	23	0	13	6	0	2	0	0	0	0
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	0	1	0	1	0	1	2	0	0	0

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la “Oficina Asesora De Planeación Institucional” con 38 días para atender derechos de petición de interés general, seguido de la “Dirección de Gestión de Cobro” con un promedio para atender derechos de petición fue de 37 días, Resaltamos a “**Dirección De Gestión De Transito Y Control De Transito Y Transporte**” con un promedio de 9 días para atender derechos de petición de interés general.

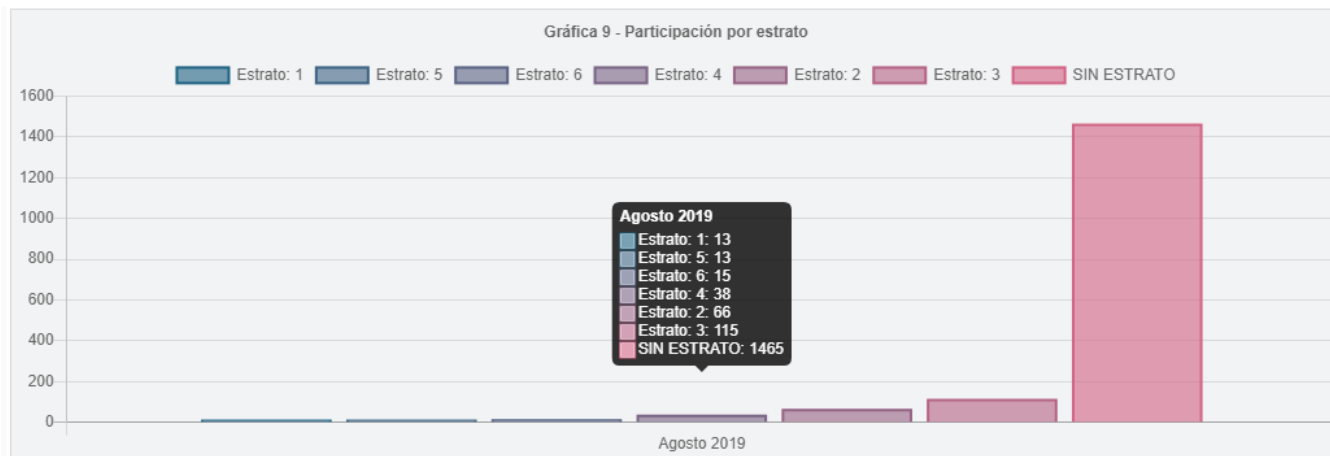
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**493**) Usaquéñ (**66**), donde 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 **717 no** fueron identificados.

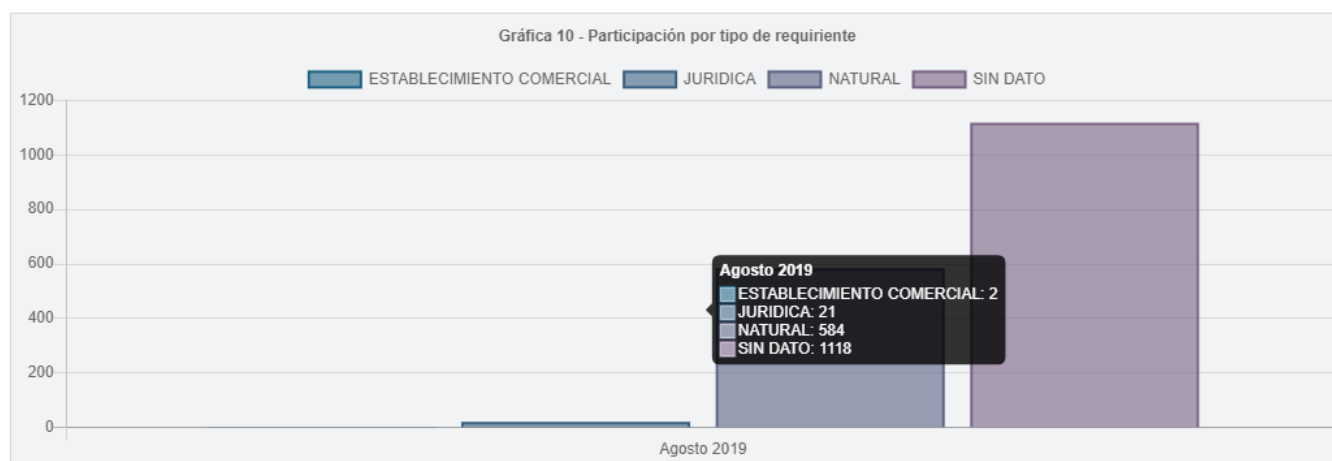
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



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 **115** petitionarios, y el estrato **2**, con **66** petitionarios, cifras que bajaron durante este periodo. Por otra parte, se evidencia que los petitionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **1.465**, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **295** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUERENTE



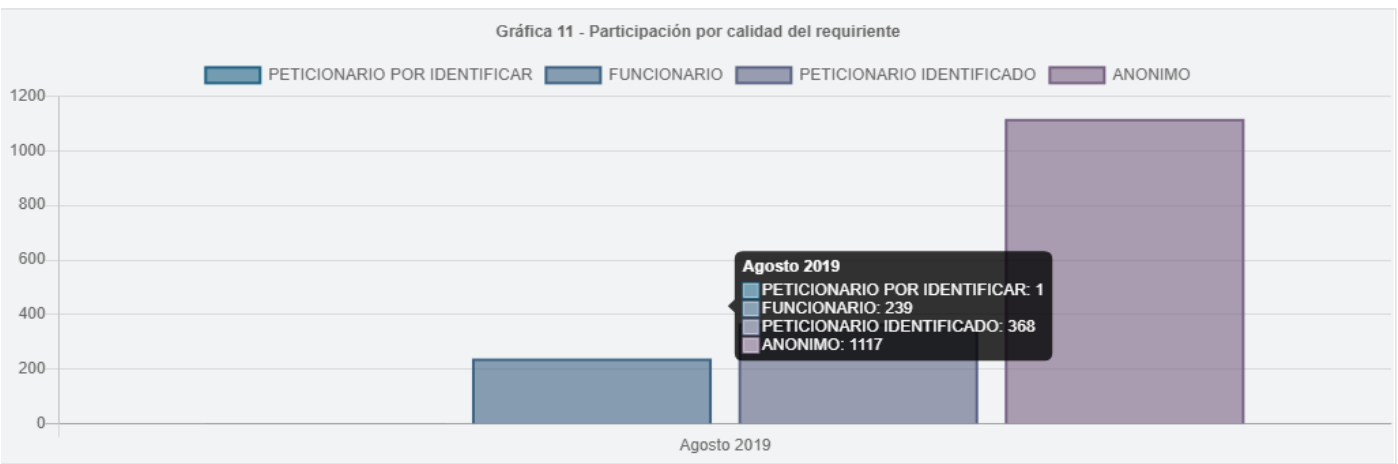
Análisis:

Del total de peticiones recibidas (**475**) corresponden a personas naturales y 21 a Jurídicas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de agosto; así mismo **2** pertenecen a establecimientos comerciales personas jurídicas identificadas y un total de **1.118** ciudadanos no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis:

Podemos evidenciar que (**1.117**) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas y solo 368 de los peticionarios 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 agosto.



Conclusiones:

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **13.406** peticiones de las cuales **11.181** peticiones se realizaron por el canal propio, evidenciando que el **13%** de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha, porcentaje que aumento teniendo en cuenta que las peticiones radicas en el correo electrónico de servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co, fueron registradas por la Dirección de Atención al Ciudadano en el sistema.
- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **15.162** del periodo anterior a **13.406**, con una disminución de **1.756** peticiones, lo que obedece a las constantes actualizaciones de los sistemas de información de comparendos, en SIMIT y SICON, lo que disminuyó las peticiones de la ciudadanía solicitando actualizar dicha información.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual cerradas del periodo actual fueron 1.180 y 1.094 del periodo anterior. En total se lograron cerrar **2.274** peticiones de los dos periodos, lo que demuestra el compromiso de la entidad con la ciudadanía.
- Así mismo, seguiremos con el compromiso de poder atender en términos, ya que hay dependencia que aún están fuera del promedio de días para emitir respuesta, lo que repercute en reiteraciones de peticiones ciudadanas; cerrando este periodo con un total de **169** peticiones vencidas en toda la entidad.
- Es de resaltar la labor del equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, para asignar diariamente a las dependencias los requerimientos que ingresan a la entidad, con el fin de cumplir con los términos y que los usuarios encargados en las dependencias cuenten con los días necesarios para realizar la gestión y emitir respuesta dentro de los términos establecidos, logrando disminuir el número de peticiones asignadas fuera de términos.
- La Dirección de Gestión de Cobro, sigue adelantando acciones para para atender y mantener actualizados los sistemas de información y con las respuestas que se han emitido de forma masiva para tratar de disminuir las solicitudes de desembargos actualizando las plataformas de SICON (cartera), para los cobros coactivos y de embargos.
- Finalmente se implementó el formulario para la radicación de PQRS en Govimentun que permite radicar directamente las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, garantizando el ingreso de la totalidad de las peticiones radicadas por la ciudadanía.
- Teniendo en cuenta que, con la implementación del Formulario, para radicación de PQRS, el ciudadano está diligenciando la totalidad de los campos solicitados, se espera reducir el número de peticiones que ingresaban de forma anónima, y que no permiten una caracterización de la población; así mismo facilita la notificación de las respuestas emitidas por la entidad.