

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS JULIO 2019

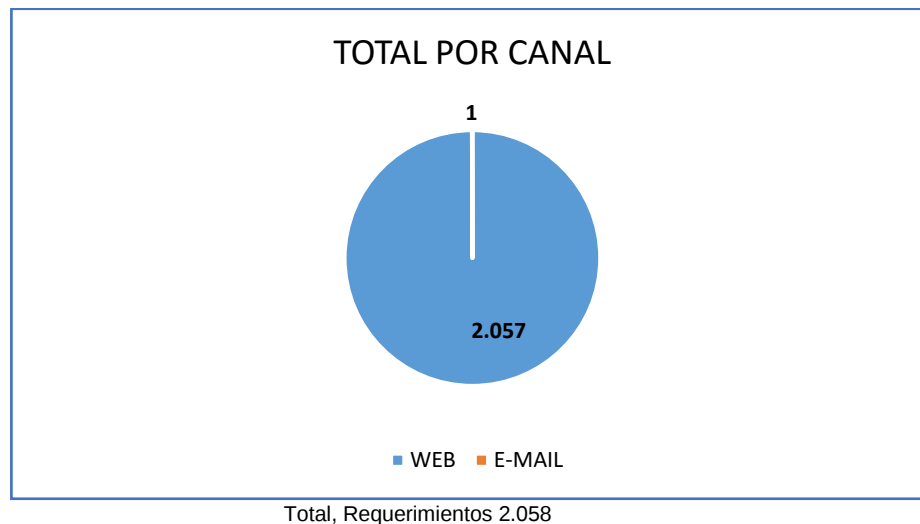
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

CANAL	TOTAL POR CANAL
WEB	2.049
E-MAIL	9
Total general	2.058

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 **15.162** peticiones, se observa que **2.058** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, que aumento en **240** peticiones para el mes de julio respecto al mes inmediatamente anterior y **13.104** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así una disminución significativa en el total de requerimientos ingresados de **960** respecto al mes de junio.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



CANAL	TOTAL POR CANAL	Cuenta de Número petición
WEB	2.057	100%
E-MAIL	1	0%
Total general	2.058	100%

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 junio, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el **100% (2.057)** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del **1% (1)** a través canal email.

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO

TIPOLOGIA	TOTAL POR TIPOLOGIA	% POR TIPOLOGIA
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1.504	73%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	287	14%
QUEJA	116	6%
RECLAMO	87	4%
CONSULTA	27	1%
SUGERENCIA	9	0%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11	1%
SOLICITUD DE COPIA	10	0%
FELICITACION	4	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	0%
Total general	2.058	100%

Total, Requerimientos 2.058

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **1.504** corresponden a Derechos de petición de interés general, los cuales representan un **73%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de julio 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 **287** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS	TOTAL	%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	620	17.56 %
SOLICITUD OPERATIVOS CONTROL DEL TRANSITO	562	15.92 %
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	456	12.91 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	289	8.18 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	282	7.99 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que “Embargos y desembargos” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **17.56 %** de participación con un total de **620** peticiones, seguido de “Solicitud de operativos” con un **15.92 %** del total representado en **562** peticiones, “Atención a la Ciudadanía” representando el **12.91%** con un total de 456 peticiones, “Notificación de Comparendos” que representa el 8.8% con **289** peticiones y “Cursos de Pedagogía para infractores a la Normas de Tránsito” con un **7.9 %** con **282** peticiones, cifras que bajaron en comparación del mes anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

TRASLADOS	TOTAL	%
SIM	195	43.82 %
TRANSMILENIO	73	16.40 %
SECRETARIA DE HACIENDA	36	8.09 %
IDU	27	6.07 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	19	4.27 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	17	3.82 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	17	3.82 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	14	3.15 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	2.02 %
SECRETARIA DE PLANEACION	8	1.80 %
GRUAS Y PATIOS	7	1.57 %
POLICIA METROPOLITANA	6	1.35 %
ACUEDUCTO - EAB	3	0.67 %
SECRETARIA DE EDUCACION	3	0.67 %
SECRETARIA DE SALUD	3	0.67 %
SECRETARIA GENERAL	2	0.45 %
IDPYBA	1	0.22 %
IPES	1	0.22 %
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0.22 %
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0.22 %
SECRETARIA JURIDICA	1	0.22 %
VEEDURIA DISTRITAL	1	0.22 %
TOTAL	445	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 **195** peticiones, es decir el **43.82 %** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de Transmilenio con un **16.40 %** y Secretaria de Hacienda con un **8.09%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

- 1670052019: ingresó 13/07/2019 que fue contestada el 25/07/2019.
- 1716152019: ingreso 19/07/2019 y contestada el 22/07/2019

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CONTESTADAS PERIODO ACTUAL	CONTESTADAS PERIODOS ANTERIORES
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	316	889
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	316	294
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	159	271
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	450	355
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	54	104
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	39	41
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	14	42
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	12	8
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	12	12
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	10	14
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	8	2
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	32	29
SUBDIRECCION FINANCIERA	6	5
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	5	2
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	5	8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	3	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	1	1
TOTAL	1.448	2.083

Total, cerradas: 1.448 periodo actual,2.083 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, “Dirección de Gestión de Cobro” con **316** peticiones cerradas del periodo actual y **889** del periodo anterior es decir el **1.205** en total siendo el más relevante; también resaltamos a la “Subdirección de Control de Tránsito y Transporte” con **316** peticiones cerradas del periodo actual y 294 anterior. Se lograron cerrar un total de **3.531** 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	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	24	7	0	0	0	0	0	15
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	0	18	9	0	0	0	0	14	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	6	0	7	5	0	1	4	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	0	10	0	9	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0	0	6	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	33	10	0	0	0	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	15	18	0	19	11	0	0	11
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	44	10	0	33	9	0	0	11
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	0	0	13	11	0	0	0	0	0	11
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	4	20	9	9	0	8	8	5	13	3
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	23	0	8	8	0	9	6	9	7	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	0	0	8	5	0	0	0	9	9	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	5	0	15	14	0	5	12	10	14	28
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	34	0	15	11	0	6	11	15	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	29	13	15	14	0	13	13	16	11	8
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	8	0	15	10	0	10	18	17	10	4
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	19	0	27	18	0	14	15	20	14	23
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	6	0	18	20	0	22	27	22	48	2

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la “Subdirección Financiera” con 44 días para atender derechos de petición de interés general, seguido de la “Dirección de Gestión de Cobro” con un promedio de días promedio para para atender derechos de petición fue de 27 días, Resaltamos a “**Dirección de Planeación para la Movilidad**” con un promedio de **8** días para atender derechos de petición de interés general.

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

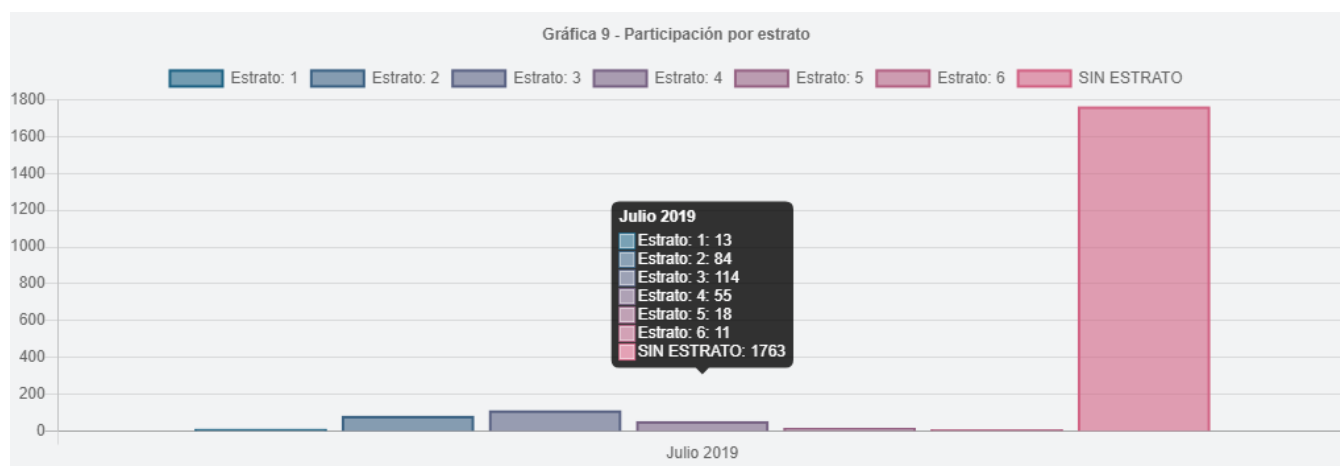


Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Los Mártires (**1075**) Puente Aranda (**205**), 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 **808** no fueron identificados.

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

ESTRATO	TOTAL POR ESTRATO	% POR ESTRATO
sin información	1.763	86%
1	13	1%
2	84	4%
3	114	6%
4	55	3%
5	18	1%
6	11	1%
Total general	2.058	100%

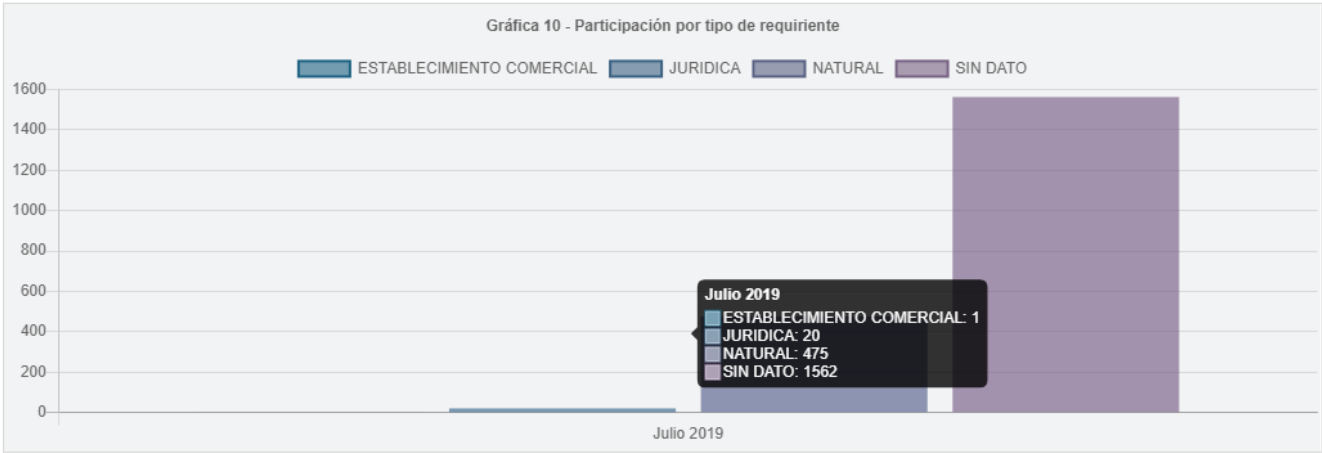


Análisis:

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 **114** peticionarios, y el estrato **2**, con **84** 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 fueron **1.763**, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **295** ciudadanos que registraron esta información.

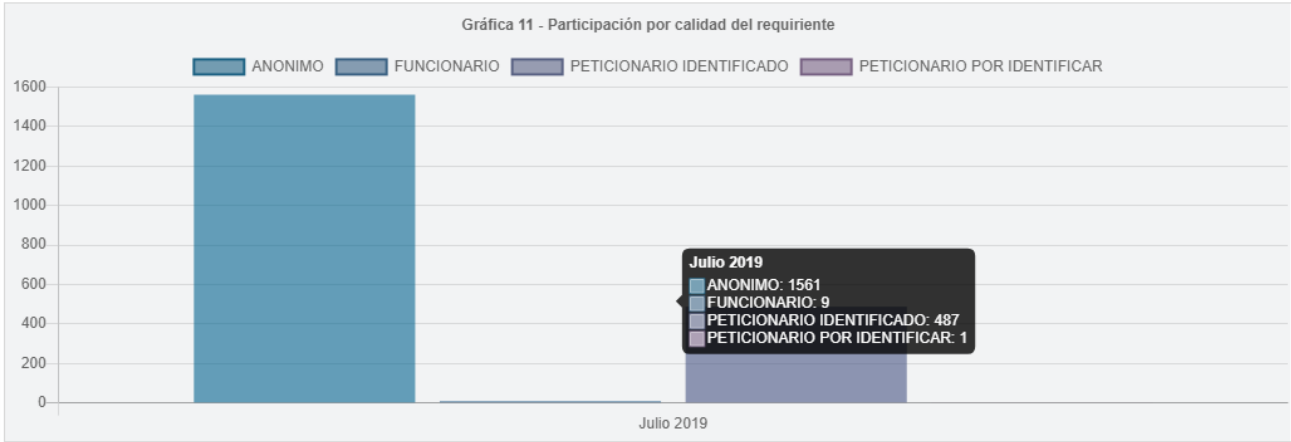
11. CALIDAD DE REQUIRENTE

TIPO PERSONA	TOTAL TIPO PERSONA	% POR TIPO PERSONA
sin información	1.562	76%
Natural	475	23%
Jurídica	20	1%
establecimiento comercial	1	0%
Total general	2.058	100%



Análisis:

El **23% (475)** 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 julio; así mismo, el **1%** correspondientes a **20** personas jurídicas identificadas y un total de **1.562** ciudadanos no registraron la información equivalente al **76%** de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis:

Podemos evidenciar que el **76% (1.561)** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas y solo el **24%** 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 julio con **497** solicitudes de peticionarios.

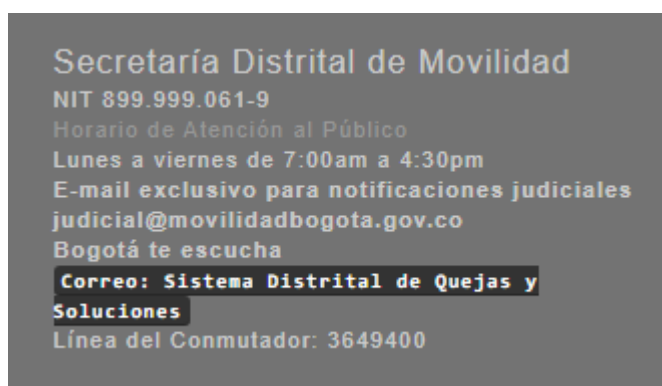
TIPO PERSONA	TOTAL TIPO PERSONA	% TIPO PERSONA
Anónimo	1.561	76%
Identificado	487	24%
Funcionario	9	0%
por identificar	1	0%
Total general	2.058	100%

Conclusiones:

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **15.162** peticiones de las cuales **13.104** peticiones se realizaron por el canal propio, evidenciando que el **14%** 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 período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual cerradas del periodo actual fueron 1.448 y 2.083 del periodo anterior. En total se lograron cerrar **3.531** 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.
- En cuanto a la atención de solicitudes de excepción de Pico y Placa, la Secretaria General nos informa que podemos cerrarlas informando que corresponden a un trámite interno que debe cumplir con un número determinado de etapas, especificando los términos de atención, lo que permitirá mejorar las estadísticas en términos de respuestas.
- La entidad adelanta pruebas con el web service del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para para poder implementar el web service con el sistema propio y así registrar la totalidad de las peticiones en el Sistema; ya radicó la solicitud a la ETB para seguir con el proceso internamente.
- 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.

- Así mismo las acciones que adelanta la Dirección de Gestión de Cobro, 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 deshabilitó el correo electrónico de servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co; y fue reemplazado por el formulario implementado 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.



Crear petición

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Por favor diligenciar el siguiente formulario, teniendo en cuenta que algunos campos son obligatorios



Los campos marcados con * son obligatorios

Datos de la solicitud

Tipo de petición *

- Seleccionar -

Tipo de peticionario

Persona Natural

Tipo de solicitante *

En nombre propio

Datos de identificación

Tipo de identificación *

Cédula de ciudadanía

Numero identificación *

Género

Hombre

Nombres *

Ingrese su nombre

Apellidos *

Ingrese sus apellidos

