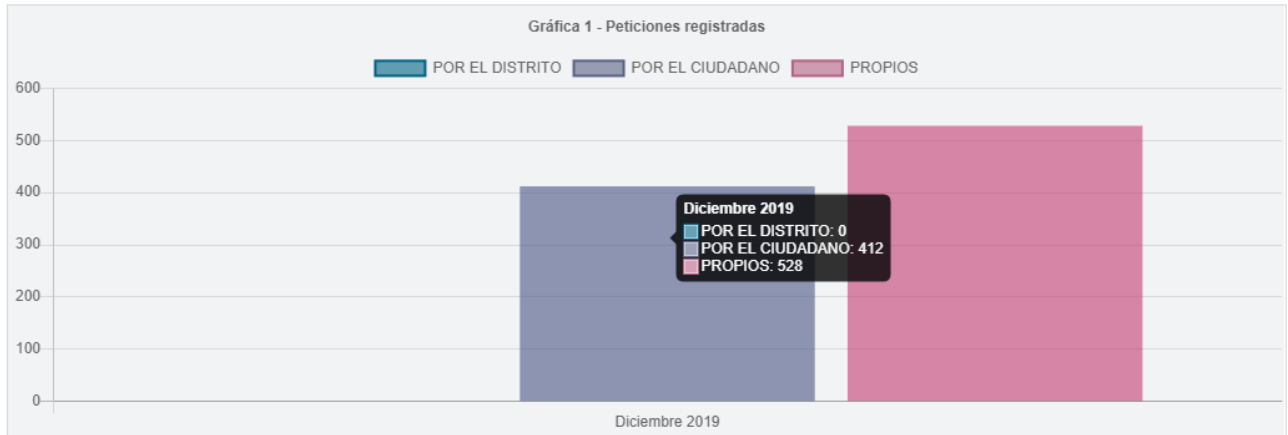


SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD

INFORME MENSUAL DE PQRS DICIEMBRE 2019

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, requerimientos: 940

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 **10.529** **peticiones**, se observa que **940** de las peticiones son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha, de las cuales **412** fueron radicadas directamente por el ciudadano y **528** fueron radicadas por la entidad, cifra que disminuyó en 110 peticiones para el mes de diciembre respecto al mes inmediatamente anterior y **9.319** peticiones son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia. Alcanzando así un aumento en el total de requerimientos ingresados de **2.067** respecto al mes de noviembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total, Requerimientos 940

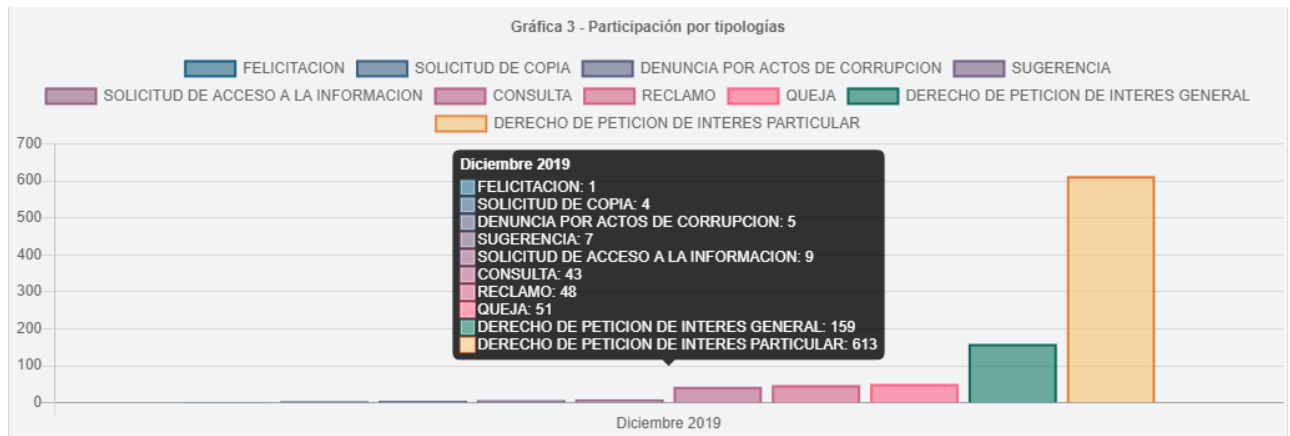
Análisis:

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 octubre, se evidencia que los requerimientos que ingresaron por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, **939** del total de las peticiones registradas fueron realizadas vía web, solo **1** por el Buzón siendo el canal web el medio más utilizado para interponer las peticiones.

Las peticiones propias ingresaron por canal escrito **9.319** para un total de **10.259** peticiones, para el mes de noviembre.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES Y/O BARRERAS DE ACCESO



Total, Requerimientos 940

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, **613** corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un **65%** del total, siendo esta modalidad la más utilizada durante el mes de noviembre 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 **159** solicitudes.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	Total	Porcentaje
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	198	13.72 %
SOLICITUD OPERATIVOS	190	13.17 %
CURSOS DE PEDAGOGIA PARA INFRACTORES A LAS NORMAS DE TRANSITOD	162	11.23 %
NOTIFICACION DE COMPARENDOS	146	10.12 %
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	129	8.94 %

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que de Atención y Servicio a la Ciudadanía” es el más solicitado por la ciudadanía, representando el **13.72 %** de participación con un total de **198**, “Solicitud de operativos” con **190** solicitudes, Cursos de pedagogía con **162** solicitudes, “Notificación de Comparendos” que representa el **10.12 %** y “Embargos y desembargos” representando el **8.94 %** con un total de **129** peticiones cifras que disminuyeron para embargos y desembargos, en relación con el mes inmediatamente anterior.

5. TOTAL, TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Dependencia	Total	Porcentaje
SIM	63	40.38 %
IDU	15	9.62 %
TRANSMILENIO	14	8.97 %
SECRETARIA DE HACIENDA	13	8.33 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	10	6.41 %
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	4.49 %
GRUAS Y PATIOS	6	3.85 %
POLICIA METROPOLITANA	4	2.56 %
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	1.92 %
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	1.92 %
SECRETARIA DEL HABITAT	3	1.92 %
SECRETARIA GENERAL	3	1.92 %
SECRETARIA DE EDUCACION	3	1.92 %
IDRD	2	1.28 %
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	1.28 %
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0.64 %
IPES	1	0.64 %
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0.64 %
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0.64 %
UAESP	1	0.64 %

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 **63** peticiones, es decir el **40.38%** del total de las peticiones que se trasladaron a otras entidades, siendo este el más relevante; seguido de IDU con un **9.62 %** y Transmilenio con un **8.97%** peticiones trasladadas.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANA

De acuerdo a los subtemas de Veedurías Ciudadanas, para el mes de diciembre no ingresaron peticiones de Veedurías Ciudadanas.

7.PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	140	19.83 %
SIMIT	131	18.56 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	105	14.87 %
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	87	12.32 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	57	8.07 %
PEDAGOGIA CURSOS	52	7.37 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	38	5.38 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	37	5.24 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	33	4.67 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	9	1.27 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	0.42 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	2	0.28 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.28 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2	0.28 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	2	0.28 %
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0.14 %
OFICINA DE GESTION SOCIAL	1	0.14 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	1	0.14 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	1	0.14 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	1	0.14 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	1	0.14 %

Total, cerradas: 706 periodo actual

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	197	26.73 %
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	154	20.90 %
PEDAGOGIA CURSOS	99	13.43 %
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	70	9.50 %
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	70	9.50 %
SIMIT	41	5.56 %
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	35	4.75 %
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	29	3.93 %
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	11	1.49 %
SUBDIRECCION FINANCIERA	5	0.68 %
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	5	0.68 %
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	4	0.54 %
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	4	0.54 %
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	3	0.41 %
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	2	0.27 %
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	0.27 %
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	2	0.27 %
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	2	0.27 %
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	1	0.14 %
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	1	0.14 %

Total 737 periodos anteriores

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **706** peticiones y **737** peticiones de periodos anteriores para un total de **1.443** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.

La dependencia que más requerimiento atendió en el periodo actual fue la **Subdirección de Control de Tránsito y Transporte** con un total de **140** y de otros periodos fue la **Subdirección de Contravenciones** con un total de **197** peticiones.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud acceso informa- ción	Solicitud copia	Sugerencia
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	5	1	5	9	0	9	8	0	1	1
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	20	0	15	16	0	12	15	0	22	17
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	30	0	8	7	11	12	7	10	5	0
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	0	0	12	9	0	12	27	13	13	0
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	17	0	7	0	0	0	0	2	5	0
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	5	0	7	6	0	7	10	6	7	0
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	0	0	5	0	0	5	0	4	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE GESTION SOCIAL	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	11	0	7	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	0	0	8	8	0	0	6	0	0	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	0	0	0	19	0	0	25	0	0	0
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	28	13	13	13	0	11	13	11	8	9
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	6	5	6	0	6	6	2	3	0
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	0	0	2	5	0	1	2	0	0	0
SUBDIRECCION FINANCIERA	0	0	21	14	0	0	0	0	0	18
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	0	0	28	9	0	0	0	0	26	13
TRANSPORTE PUBLICO INDIVIDUAL Y COLECTIVO	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35

Teléfono: (1) 364 9400

www.movilidadbogota.gov.co

Información: Línea 195

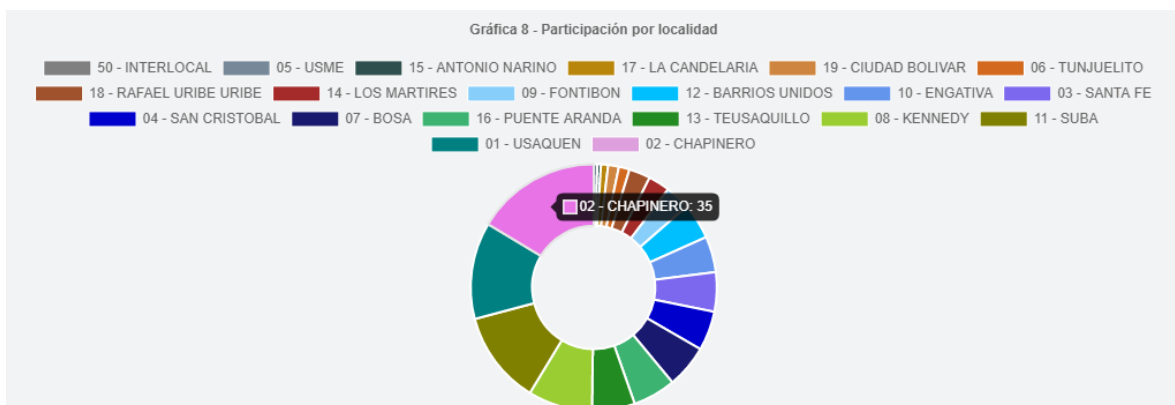


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la “**Dirección de Gestión de Cobro**” con un promedio para atender derechos de petición fue de **16 días**, tiempo que para este periodo sigue mejorando, ya que se estaban atendiendo en promedio 50 días y 17 días para el mes de noviembre, Resaltamos a “**Dirección De Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte**” que atendió todas las peticiones dentro de los términos de Ley, nuevamente para este periodo.

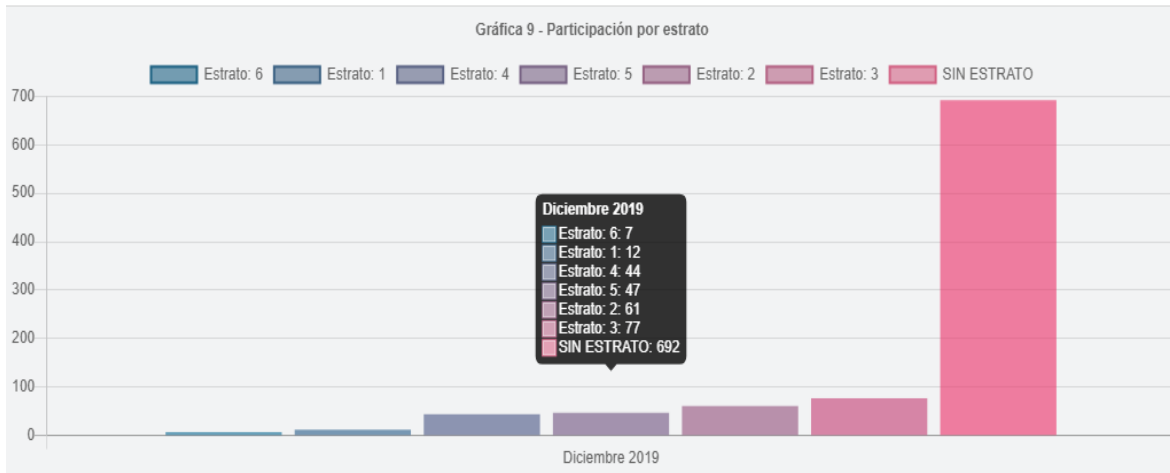
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Chapinero (**35**), seguido de Usaquén con (**27**) y Suba con (**26**) peticiones, donde están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en la entidad. Por otra parte, sigue un gran número de ciudadanos que no fueron identificados, por no diligenciar la información solicitada.

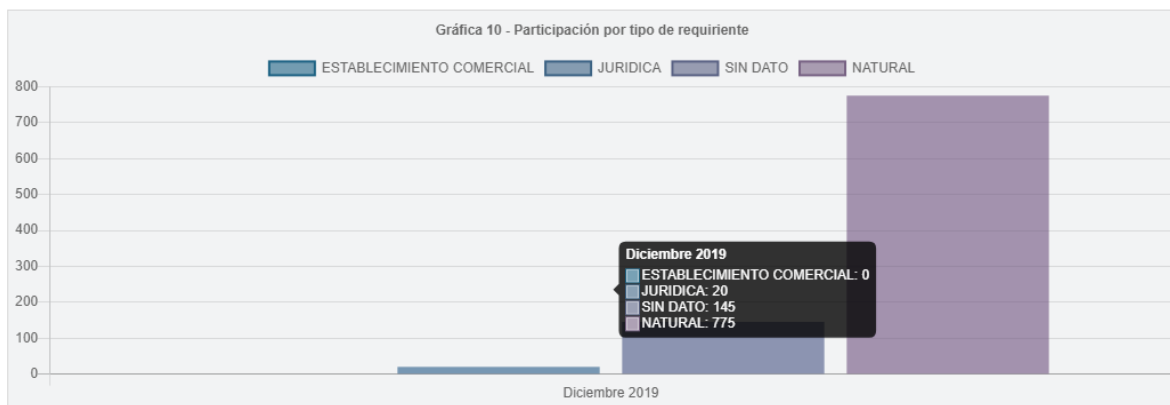
10. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



Análisis:

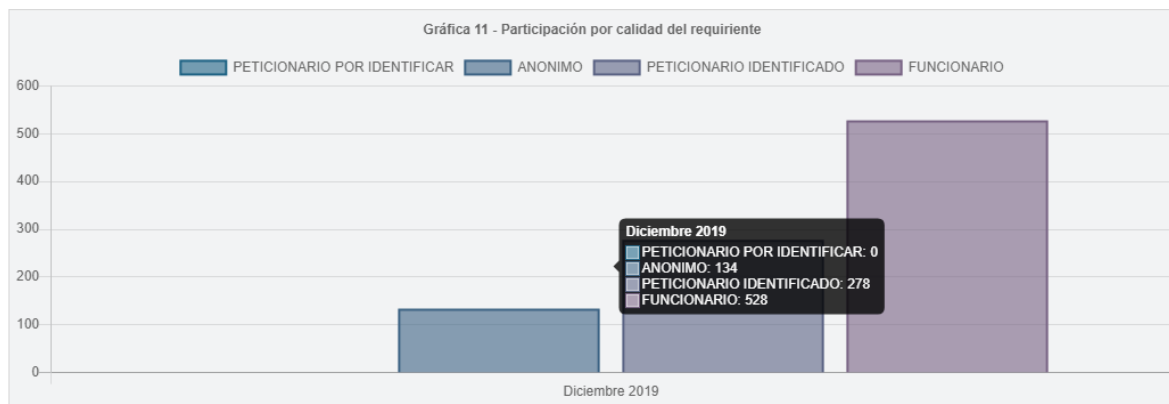
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), se evidencia que la mayor participación se encuentra en el estrato **3**, con **77** peticionarios, y el estrato **2** con **61** peticionarios, cifras que para el estrato cuatro aumentaron su participación para este periodo. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información fueron **682** acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos, con un total de **258** ciudadanos que registraron esta información.

11. CALIDAD DE REQUIRENTE



Análisis:

Del total de peticiones recibidas **775** corresponden a personas naturales y **20** a Jurídicas de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre y un total de **145** ciudadanos no registraron la información de las peticiones que ingresaron en este periodo.



Análisis

Podemos evidenciar que **134** de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y/o solicitudes anónimas, **278** de los peticionarios corresponden a personas que se identificaron y **528** corresponden a funcionarios, de acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha en el mes de diciembre, información que se mantiene estable en los últimos periodos.

CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que la entidad recibió un total de **10.529** peticiones de las cuales **9.319** peticiones se realizaron por el canal propio evidenciando que solo **940** que corresponde al **9%** de las peticiones son registradas en el Sistema Distrital de Quejas Y Soluciones Bogotá te escucha.
- Teniendo en cuenta el número de peticiones pendientes por respuesta y atendidas fuera de términos, la entidad adelanta por PMI (Plan de Mejoramiento Institucional) una serie de acciones que permitan dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755, el cual se

encuentra vigente hasta mostrar resultados frente a las acciones adelantada por todas y cada una de las dependencias de la entidad, las cuales se encuentran vigentes a la fecha.

- Para este periodo las peticiones ciudadanas radicadas ante la Secretaría Distrital de Movilidad pasaron de **8.192** del periodo anterior a **9.138**, con un leve aumento de **946** peticiones, radicadas por el canal propio.
- Dicho aumento obedece especialmente a la radicación de solicitudes de excepción de Pico y Placa por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y sistema propio, teniendo en cuenta el cambio del Decreto de Excepción de pico y placa.
- El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones ha presentado fallas casi totalmente en el periodo de enero, lo que ha impedido la gestión y atención de los requerimientos que ingresaron a finales del mes de diciembre que están en términos, lo dificulta cualquier gestión en el mismo.
- La Secretaria General a la fecha no ha solucionado las fallas e intermitencias en el acceso al Sistema, ya que solo permite el ingreso en periodos cortos de tiempo y en algunas actividades como son el cargue de archivos adjuntos presenta error; así mismo no permite reestablecer la clave de acceso desde el nuevo link que crearon, tampoco permite actualizar el tipo documental, lo que seguramente se reflejara en una mala clasificación de los requerimientos.
- Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo actual fueron **706** peticiones y **737** peticiones de periodos anteriores para un total de **1.443** peticiones cerradas con respuesta definitiva en el mes de diciembre.
- De acuerdo a los seguimientos y controles que se han establecido en la entidad para dar cumplimiento a la Ley 1755 se lograron reducir los términos de respuesta en la Dirección de Gestión de Cobro, pasando a 16 días, debido al alto volumen y complejidad de las respuestas, aún no se llega a la meta de contestar la totalidad dentro de los términos, pero se evidencia el compromiso desde la Dirección.
- Es de resaltar la labor del equipo de Canales de atención de la Dirección de Atención al Ciudadano, seguimos realizando mesas de trabajo con los encargados en las dependencias para atender los requerimientos, revisando las quejas y reclamos para tratar de disminuir el número de estos requerimientos, así mismo del compromiso de actualizar la tipología de las peticiones con el fin de que queden correctamente clasificadas.

RECOMENDACIONES

- Revisar las quejas y reclamos que ingresaron a la entidad por los diferentes canales desde cada una de las dependencias y realizar mesas de trabajo semestrales para el seguimiento y cumplimiento de la actividad.
- Visibilizar con las dependencias que presentan tiempos promedios de respuesta superiores a los establecidos legalmente, de acuerdo con las tipologías, y propiciar las mejoras pertinentes de acuerdo con las competencias.
- Elaborar estrategias, desde cada una de las dependencias, para que los tiempos de respuesta de las peticiones se encuentren dentro de los definidos por ley.
- Hacer un llamado a los funcionarios que emiten respuestas a requerimientos ciudadanos, para mejorar sus respuestas en cuanto a parámetros de coherencia, claridad, calidez y oportunidad y al uso y manejo de los sistemas de correspondencia y Sistema Distrital de quejas y soluciones Bogotá te escucha.
- Hacer un llamado para que semanalmente los encargados de realizar el seguimiento a las PQRSD que ingresaron a la entidad, a través de los diferentes canales, en cada una de las dependencias para que revisen el Tablero de Control de PQRSD, el cual muestra la gestión desde cada una de las dependencias y el cual se encuentra

- publicado en la Intranet en el link:
<https://intranetmovilidad.movilidadbogota.gov.co/intranet/node/1098>

TRÁMITES Y SERVICIOS

- Con el fin facilitar a la ciudadanía, la realización de sus trámites, se recuerda que puede hacerlos ingresando a la Guía de Trámites y Servicios.
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/>, o en nuestros puntos de atención:



SECRETARÍA DE
MOVILIDAD

- ✓ Dirección: Calle 13 No. 37 - 35 Piso 2 SuperCADE Movilidad
- ✓ Teléfono: 364 94 00 Línea de reporte de emergencias: 123
- ✓ Horario de atención: Sede Administrativa: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m. //
- ✓ Atención de correspondencia: 7:00 a.m. a 5:00 p.m. // **SuperCADE** Movilidad: lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m., sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
- ✓ Sitio Web: www.movilidadbogota.gov.co
- ✓

A la fecha, la Secretaría Distrital de Movilidad cuenta actualmente con cuatro trámites totalmente virtualizados, a los que puede acceder desde la página web de la SDM:

1. Autorización circulación vial
2. Certificado de Tradición vehicular
3. Estudios de Tránsito
4. Liquidación y pago de Parqueaderos y Grúas
5. Plan de Manejo de Tránsito
6. Sellos de Calidad
7. Registro Bici Bogotá





Canales de Atención:

Se informa que la entidad cuenta con diferentes canales para la radicación de PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias) así:

- **Canal Telefónico:** Línea 195
- **Canal Virtual:** Página de la Secretaría Distrital de Movilidad : correo: **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones** , <https://www.movilidadbogota.gov.co/web/govi-sdqs/crear> y Bogotá Te Escucha <https://bogota.gov.co/sdqs/>
- **Canal Presencial:** contamos con los Centros Locales de Movilidad, los cuales se encuentran ubicados en todas las Alcaldías Locales. Conjuntamente tenemos la

Secretaría Distrital de Movilidad

Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

RED CADE de Movilidad, ubicados en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas y Suba, y en las sedes de Paloquemao y calle 13 No. 37-35

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANIA

Teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Participación Ciudadana, promover la participación ciudadana incidente en las localidades del Distrito Capital, siguiendo los lineamientos de las políticas distritales en materia de participación, a continuación, incorporamos a este informe algunas de las recomendaciones hechas por la ciudadanía, para tener en cuenta:

- Mejorar Canales de comunicación
- Se debe utilizar más las redes sociales para la divulgación de rendición de cuentas y otros.
- Mesas de concertación entre la comunidad y la secretaria en los sectores críticos de movilidad
- Que la contratación a los funcionarios sea anual y no por menos de 6 meses, ya que esto genera retrasos de programas y proyectos
- Mayor presupuesto para señalización
- Construir a partir de campañas por TV "LA CULTURA DE LA MOVILIDAD" (se sugiere en minutos o segundo horario triple A)
- Buscar espacios en TV para difundir las campañas sobre el tema de movilidad.
- Solicita que se priorice un intérprete para estas actividades desde la entidad" (Intérprete de lengua de señas)