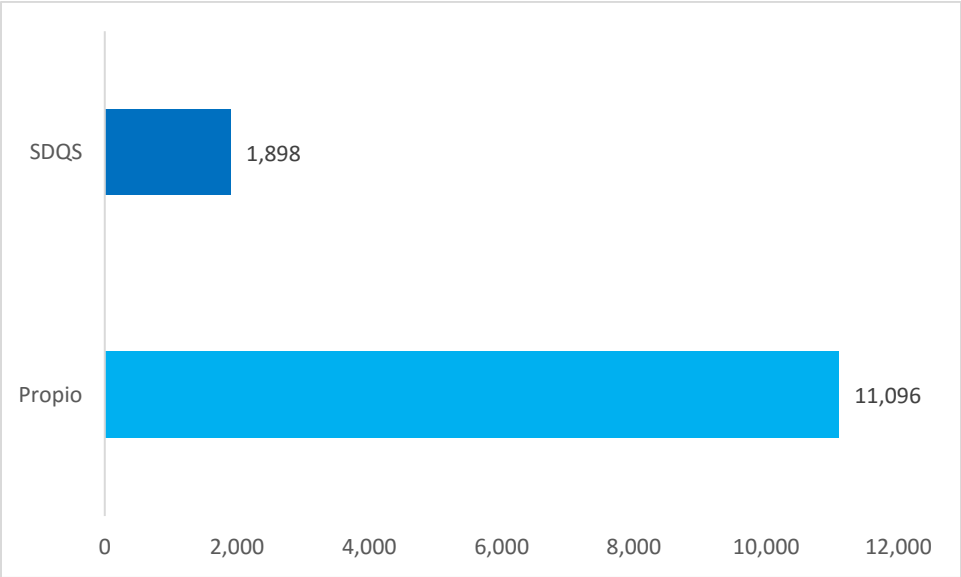
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO 2017

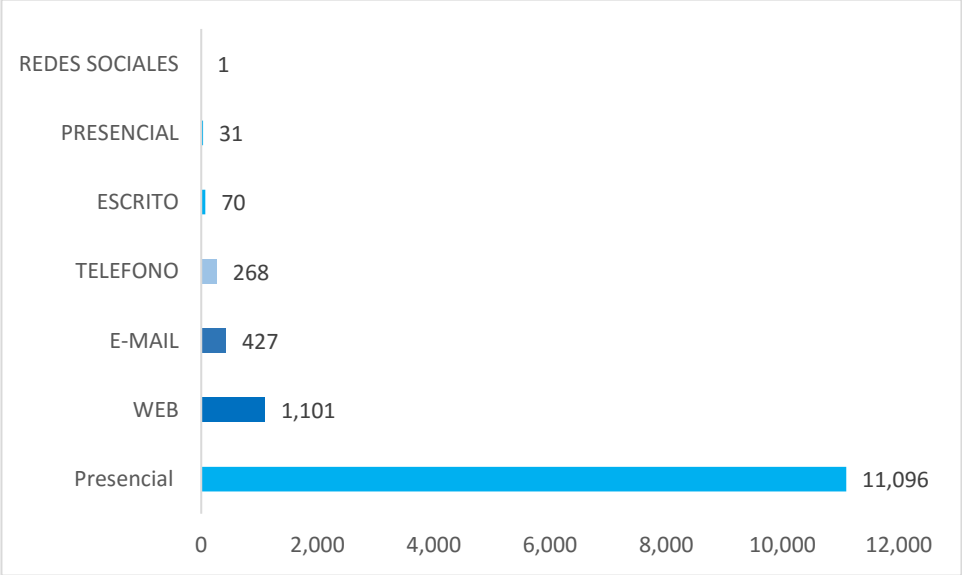
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 12.994

Análisis:
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 12.994 peticiones, se observa que 1.898 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 11.096 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 12.994

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 el 85% del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera Presencial, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 8% a través de Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Total, Requerimientos 12.994

Análisis:
Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 11.378 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 88% del total, siendo esta modalidad la más utilizada por la ciudadanía como medio para interponer sus peticiones ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y / O BARRERAS DE ACCESO

Subtemas	Total	%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	1,693	13%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,600	12%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	862	7%
CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	785	6%
INFORME DE ACCIDENTE DE TRANSITO	743	6%
Total 5 Subtemas	**5,683**	**44%**
Otros Subtemas	7,311	56%
Total General	**12,994**	**100%**

Análisis:
En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que la “prescripción de comparendos” es el más reiterado por la ciudadanía, representando el 13% de participación con un total de 1.693 peticiones, seguido de “planes de manejo de tránsito” con un 12% del total representado en 1.600 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	57	60%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8	8%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	6	6%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4	4%
Total 5 Subtemas	**80**	**84%**
Otros Subtemas	15	16%
Total General	**95**	**100%**

Análisis:
Para este período, los subtemas que mayor traslado por competencia se registraron, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 57 peticiones, es decir el 60% siendo este el más relevante; seguido de la unidad de mantenimiento vial con un total de 8 es decir un 8% del total.

6. Total, Requerimientos Recibidos por área Periodo Actual

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3,470	27%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,707	21%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,637	13%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,416	11%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,246	10%
Total 5 Dependencias	**10,476**	**81%**
Otras Dependencias	2,518	19%
Total General	**12,994**	**100%**

Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad están de la siguiente manera “subdirección de jurisdicción coactiva”, con 3.470 peticiones, es decir el 27% 2 más que el mes pasado, siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 2.707 peticiones con el 21% de nuestro total.

Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3,470	20	1%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,707	23	2%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,637	0	0%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	1,416	1,065	79%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,246	203	15%
Total 5 Subtemas	**10,476**	**1,311**	**97%**
Otros Subtemas	2,518	41	3%
Total General	**12,994**	**1,352**	**100%**

Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos periodo actual por área de la entidad están de la siguiente manera “subdirección de jurisdicción coactiva”, con 3.470 peticiones recibidas y 20 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 4% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 2.707 peticiones recibidas y 23 cerradas al periodo es decir 4%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 2.518 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 41 es decir 3%

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

Análisis:
Para este período, los requerimientos cerrados periodo anterior por área de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de control y vigilancia”, con 719 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 64% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de jurisdicción coactiva” con 160 peticiones cerradas periodo anterior es decir 14%.

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	719	687	65%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	160	149	14%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	125	118	11%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	52	38	4%
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	25	24	2%
Total 5 Subtemas	**1,081**	**1,016**	**96%**
Otros Subtemas	49	45	4%
Total General	**1,130**	**1,061**	**100%**

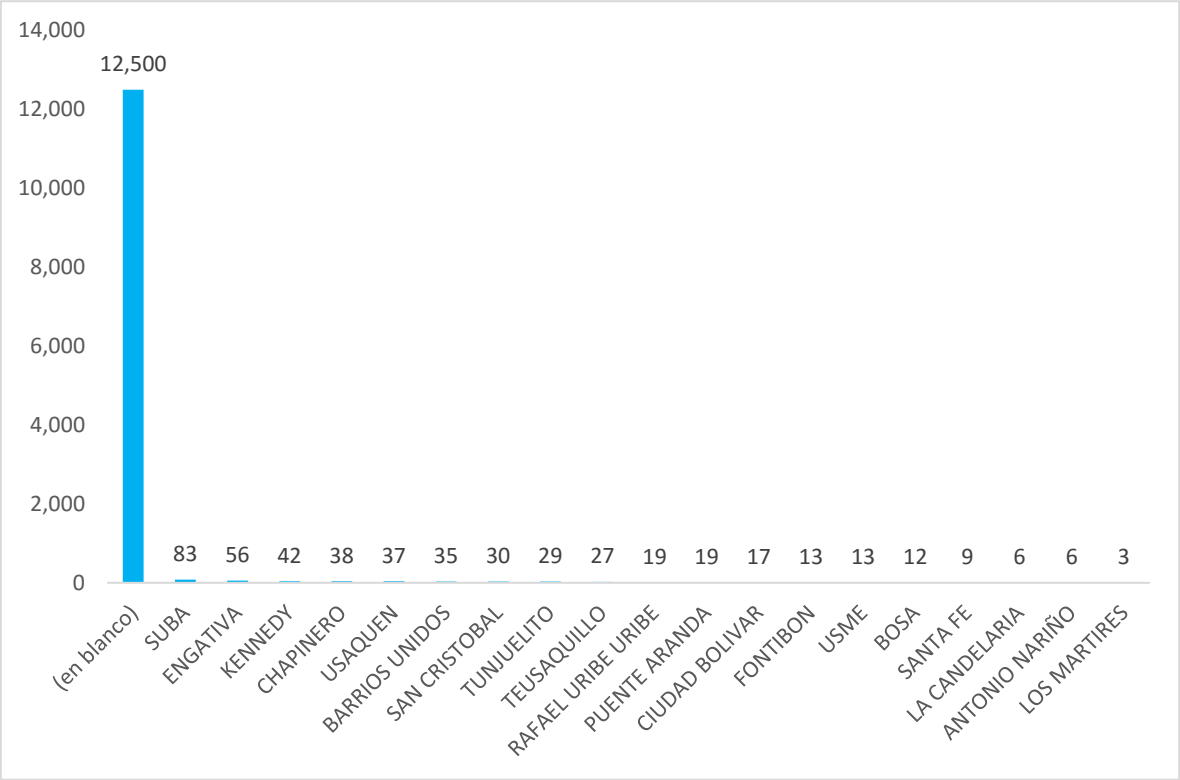
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIAS	Total general
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES			0	16					19		12
DIRECCIÓN DE CONTROL Y VIGILANCIA	27	12	19	20	7	14	30		23	23	18
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	8		6	9		7			0	1	7
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRÁNSITO			16	7		2			1	11	9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8	13	2	8	0	4	14		6	13	5
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	7		12	9		10			5	11	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			5	15	2					4	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			0								0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	14			11			10	12	8	11	11
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	34		16	16		17	15	10	9		16
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO				1							1
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	48		44	41		54	15	26	37		41
SUBDIRECCION FINANCIERA		2		0		5	5				4
Total general	**31**	**10**	**16**	**23**	**4**	**11**	**20**	**16**	**19**	**17**	**17**

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de control y vigilancia” con un promedio de 22 días para responder las peticiones. Resaltamos a “oficina asesora de comunicaciones” con un promedio de 6 días para responder, de igual forma las demás dependencias de la entidad entran en los tiempos establecidos por ley para responder requerimientos, excepto la subdirección de contravenciones de transito con 16 días, subdirección de investigaciones del transporte de servicio público con 23 días, subdirección de jurisdicción coactiva con 26 días promedio para responder.

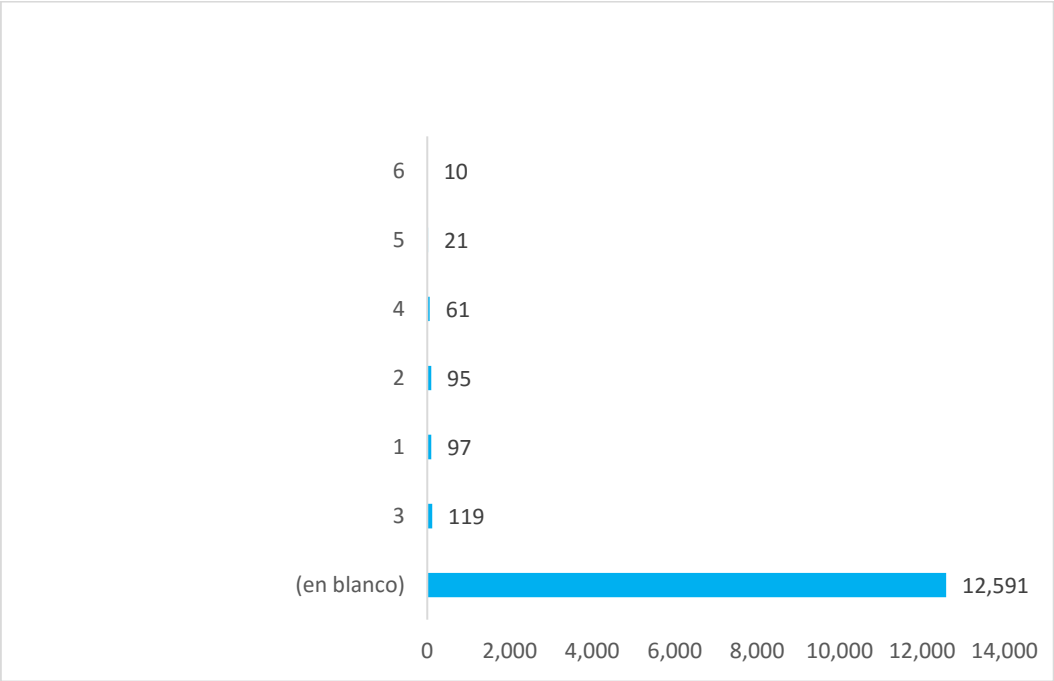
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



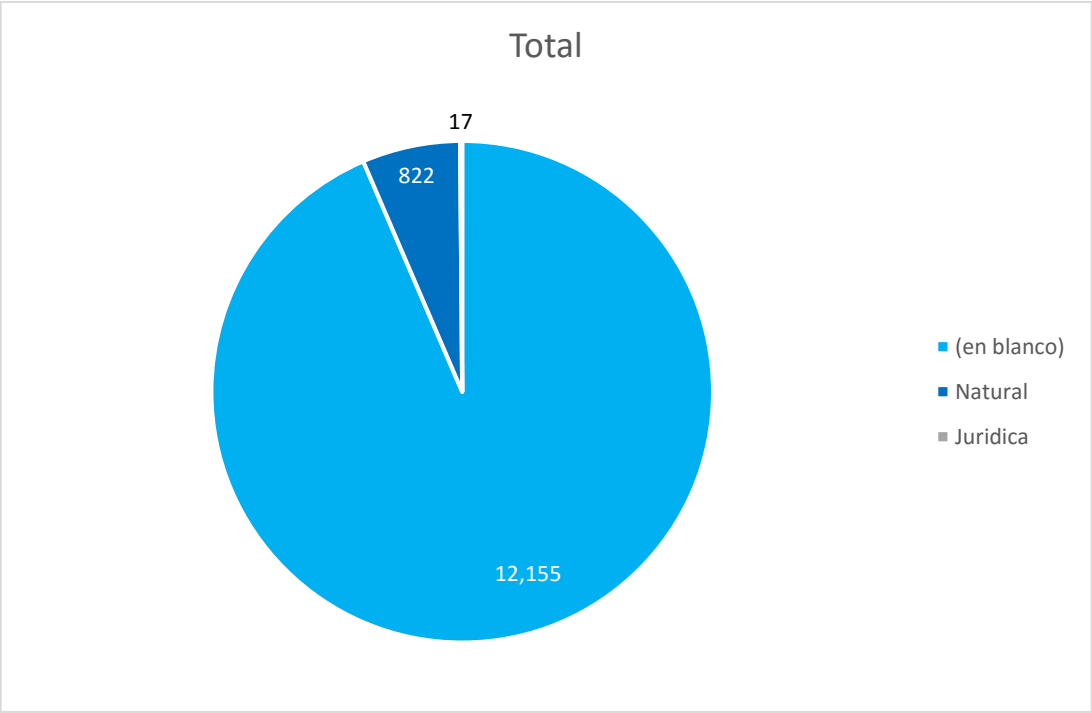
Análisis:

Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: suba (83), Engativá (56), Kennedy (42) están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación la cantidad de ciudadanos que no complementan la información ya que tenemos un gran número de ciudadanos no registrados para ser exactos 12.500 de ellos.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



Análisis:
Dentro de la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación está en el estrato 3, con 119 peticionarios, y el estrato 1, con 97 peticionarios. Por otro lado, vemos el mismo caso que sucede con las localidades gran número de las peticiones que llegan a la entidad no cumplen con los campos completos de información por esto vemos que 12.591 están sin datos demográficos.



Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	12,158	94%
Identificado	836	6%
Total	**12,994**	**100%**

El 6% (822) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de Junio; así mismo, podemos evidenciar que el 93% (12.158) 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; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.