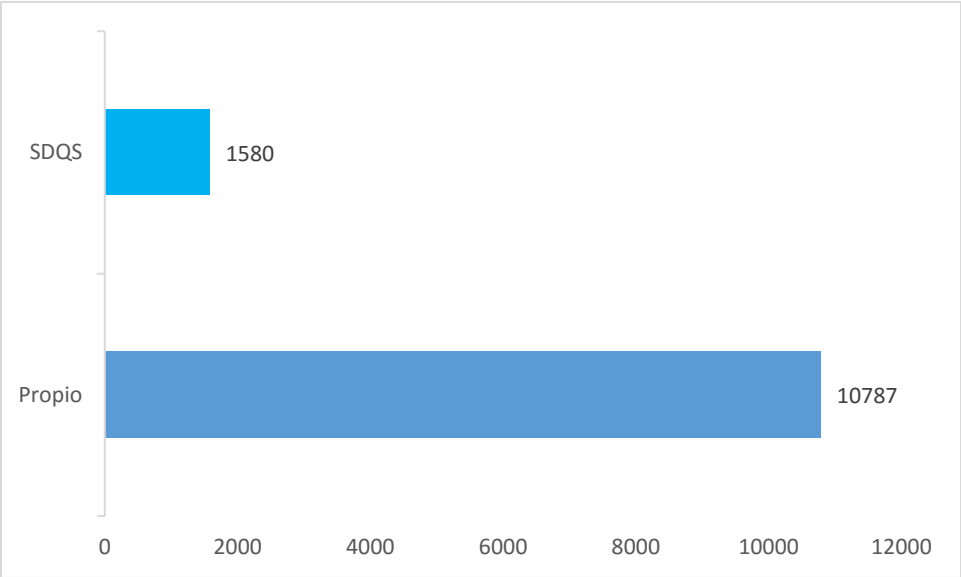
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
INFORME MENSUAL DE PQRS MAYO 2017

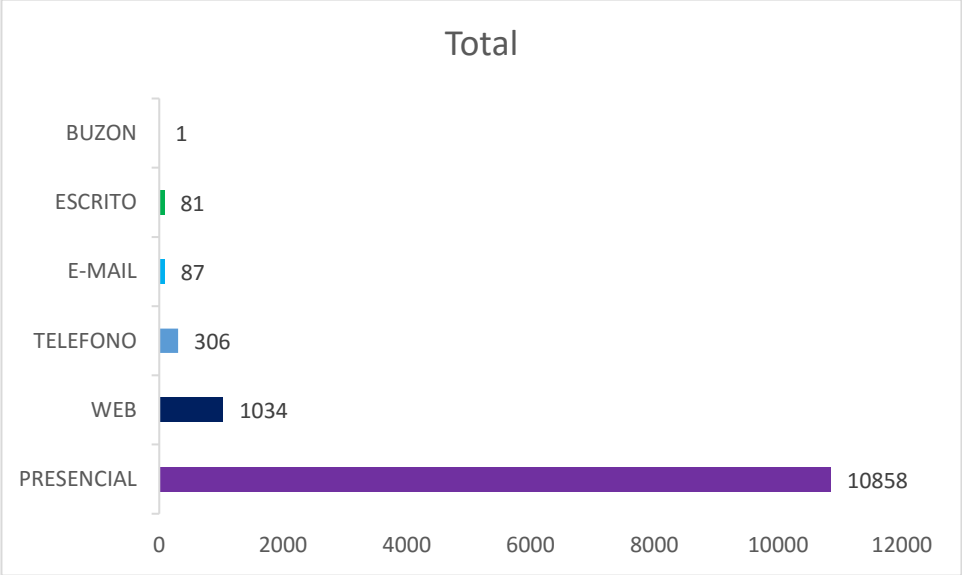
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD



Total, Requerimientos 12.367

Análisis:
De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 12.367 peticiones, se observa que 1.580 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 10.787 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCION



Total, Requerimientos 12.367

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 el 88% 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 12.367

Análisis:
Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 11.413 corresponden a Derechos de petición de interés general, los cuales representan un 92% 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	1,578	13%
PLANES DE MANEJO DE TRÁNSITO	1,474	12%
INFORME DE ACCIDENTE DE TRANSITO	861	7%
CADUCIDAD, EXONERACIÓN E IMPUGNACIÓN DE COMPARENDOS	814	7%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	763	6%
Total 5 Subtemas	**5,490**	**44%**
Otros Subtemas	6,877	56%
Total General	**12,367**	**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 1.578 peticiones, seguido de “planes de manejo de tránsito” con un 12% del total representado en 1.474 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	75	71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	9	9%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	5%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	4%
METRO DE BOGOTA S.A.	3	3%
Total 5 Subtemas	**96**	**91%**
Otros Subtemas	9	9%
Total General	**105**	**100%**

Análisis:
Para este período, los subtemas que mayor traslado por competencia se registraron, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 75 peticiones, es decir el 71%

siendo este el más relevante; seguido de la unidad de mantenimiento vial con un total de 9 es decir un 9% del total.

6. Total, Requerimientos Recibidos por área Periodo Actual

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3,081	25%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,924	24%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,670	14%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,487	12%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	915	7%
Total 5 Dependencias	**10,077**	**81%**
Otras Dependencias	2,290	19%
Total General	**12,367**	**100%**

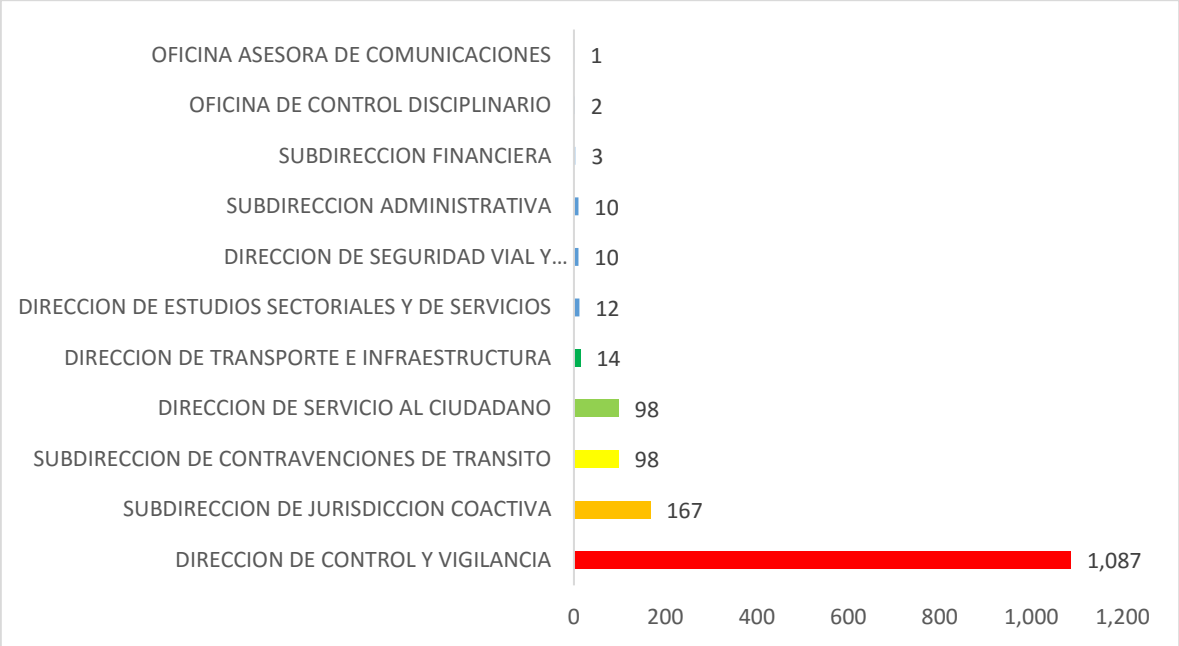
Análisis:
Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad están de la siguiente manera “subdirección de jurisdicción coactiva”, con 3.081 peticiones, es decir el 25% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 2.924 peticiones con el 24% de nuestro total.

Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	3,081	1,683	24%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	2,924	2,382	34%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,670	798	11%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,487	17	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	915	877	12%
Total 5 Subtemas	**10,077**	**5,757**	**81%**
Otros Subtemas	2,290	1,339	19%
Total General	**12,367**	**7,096**	**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 3.081 peticiones recibidas y 1.683 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 24% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de contravenciones de transito” con 2.924 peticiones recibidas y 2.382 cerradas al periodo es decir 34%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 2.290 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 1.339 es decir 19%

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 1.087 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 72% siendo el más relevante; también resaltamos a “subdirección de jurisdicción coactiva” con 167 peticiones cerradas periodo anterior es decir 11%.

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

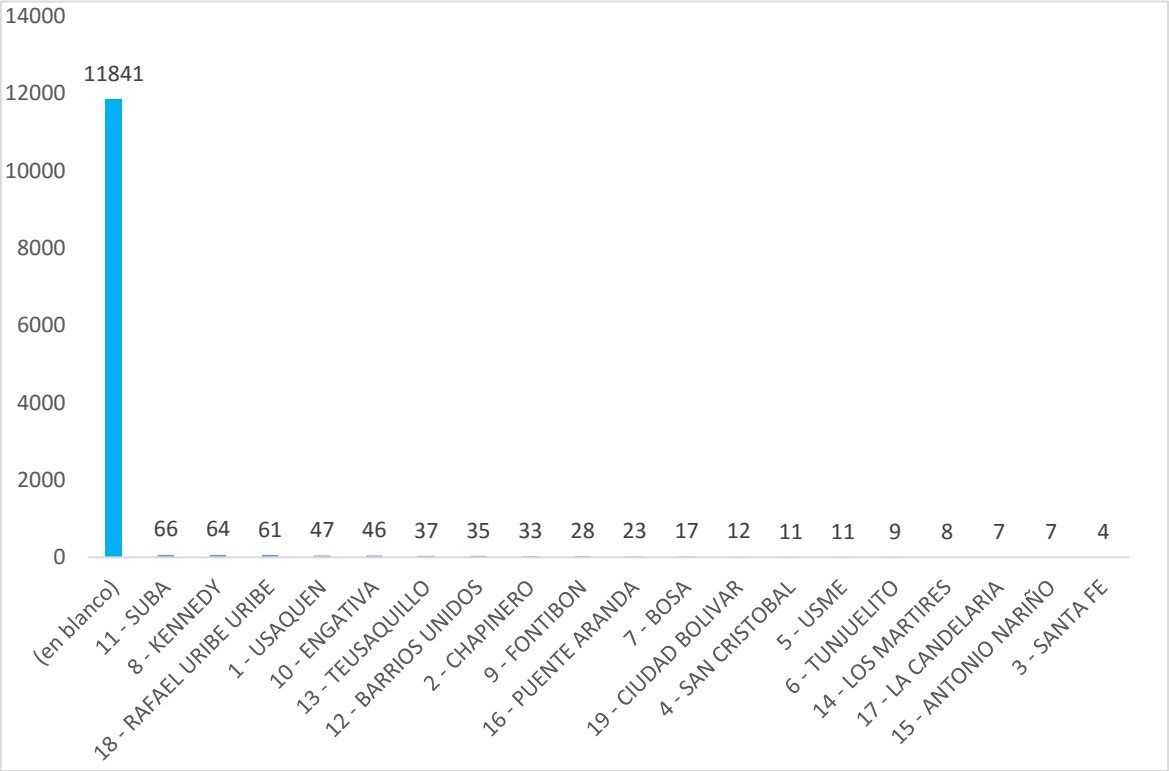
Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1087	1087	1087
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	167	167	167
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	98	98	98
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	98	98	98
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	14	14	14
Total 5 Subtemas	**1,464**	**1,464**	**1,464**
Otros Subtemas	38	38	38
Total General	**1,502**	**1,502**	**1,502**

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 INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO										
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA										
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES										
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	31	16	22	20	21	19	14	22	26	22
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS	13		8	7		7	14	5	8	7
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS										
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	2		8	5		8	12	4	10	7
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	18	12	9	12		11	14	16	11	11
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	5		13	12				6	7	10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO										
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			3						6	6
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN										
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO						13				13
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL				9		4				7
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	28		30	19		10		8	6	14
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	23	14	16	17		13	13	10		16
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO			30	15						23
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	19		24	28		27	48	16		26
SUBDIRECCION FINANCIERA				16			1			13
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA										
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD										
Total general	**23**	**15**	**21**	**19**	**21**	**17**	**15**	**12**	**18**	**20**

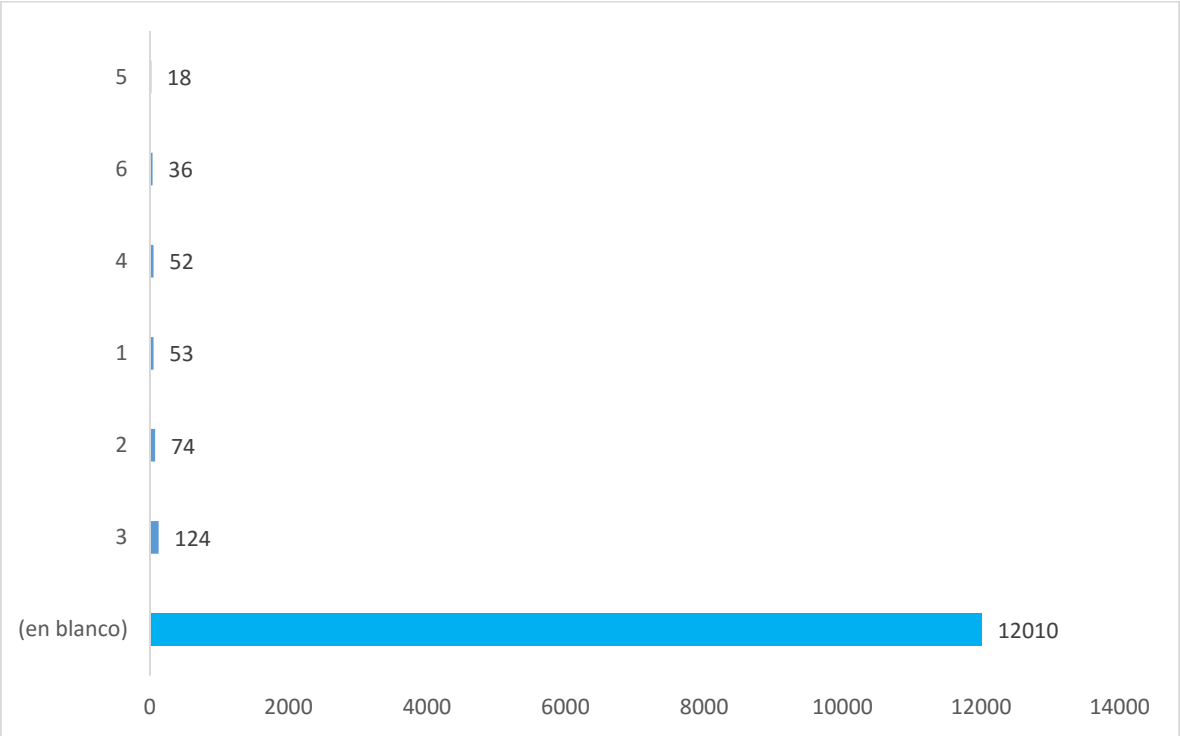
Análisis:
Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera “Dirección de control y vigilancia” con un promedio de 22 días para responder las peticiones. Resaltamos a “oficina asesora de comunicaciones” con un promedio de 6 días para responder, de igual forma 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.

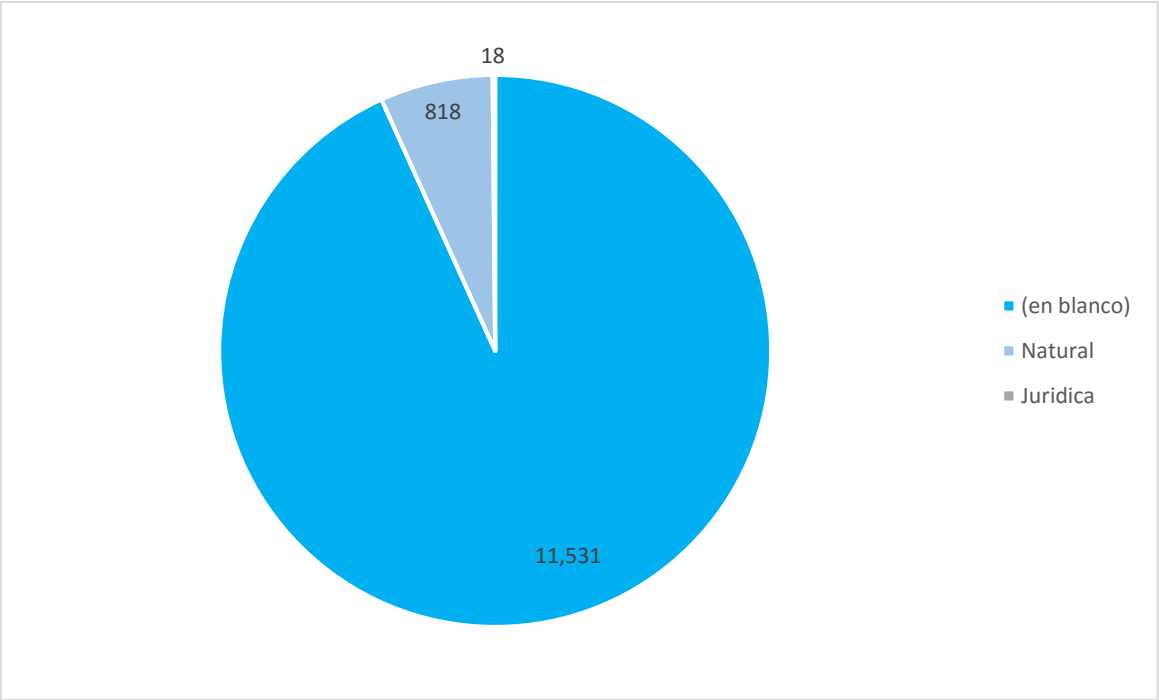


Análisis:
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: suba (66), Kennedy (64), Rafael Uribe uribe (61) están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. 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 11.841 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 124 peticionarios, y el estrato 2, con 74 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 12.010 están sin datos demográficos.



Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	10,787	87%
Identificado	1,580	13%
Total	**12,367**	**100%**

El 7% (818) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de abril; así mismo, podemos evidenciar que el 93% (11.531) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 18 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.