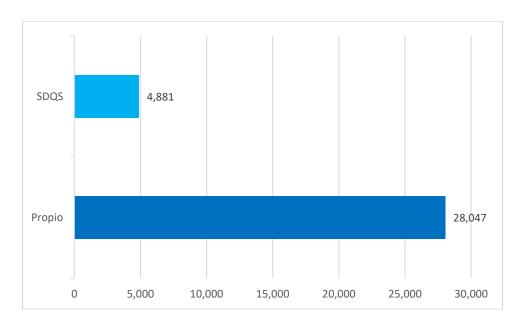
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD INFORME MENSUAL DE PQRS FEBRERO 2018

1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR ENTIDAD

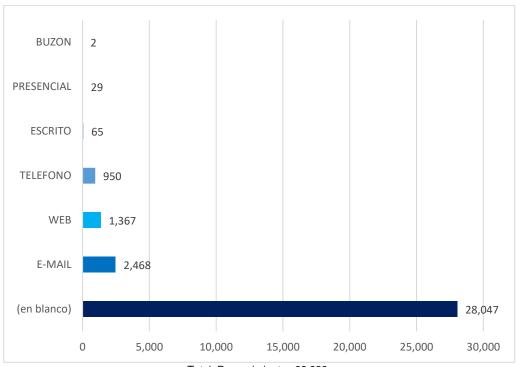


Total, Requerimientos 32.928

Análisis:

De acuerdo, al comparativo de las cifras reportadas por la entidad con lo registrado en el SDQS, de un total de 32.928 peticiones, se observa que 4.881 de las peticiones son registradas a través del SDQS, 28.047 que ingresan a la entidad son ingresadas a través de los sistemas propios de correspondencia.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

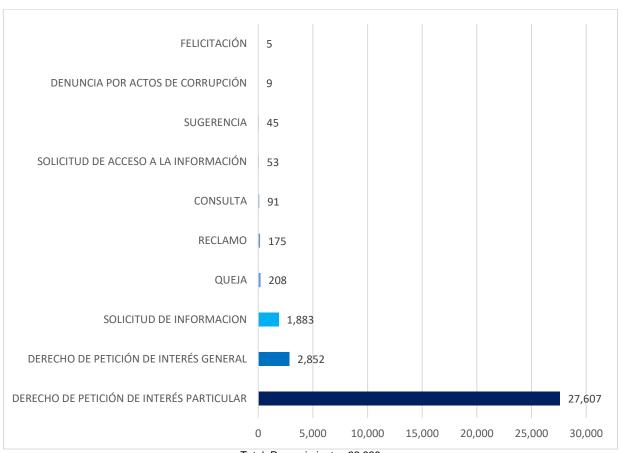


Total, Requerimientos 32.928

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 febrero, se evidencia que el 85% (28.047) del total de las peticiones registradas fueron realizadas de manera anónima o en blanco, siendo este el medio más utilizado para interponer las peticiones, seguido del 7% (2.468) a través de e-mail, o correo electrónico, y con un 4% (1.367) Canales de comunicación especialmente vía web.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total, Requerimientos 32.928

Análisis:

Sobre las tipologías y/o modalidades, podemos decir que, del total de peticiones, 27.607 corresponden a Derechos de petición de interés particular, los cuales representan un 84% 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	%
EMBARGOS Y/O DESEMBARGOS	6,976	21%
CORRECCIÓN Y DESCARGUE DE MULTAS Y COMPARENDOS	3,343	10%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2,682	8%
PRESCRIPCION DE COMPARENDOS	2,556	8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	2,419	7%
Total 5 Subtemas	17,976	55%
Otros Subtemas	14,952	45%
Total General	32,928	100%

Análisis:

En lo que respecta a subtemas más reiterados, se registra que "Embargos y/o desembargos" es el más reiterado por la ciudadanía, representando el 21% de participación con un total de 6.976 peticiones, seguido de "corrección y descargue de multas y comparendos" con un 10% del total representado en 3.343 peticiones.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADO POR NO COMPETENCIA

Subtemas	Total	%
TRANSMILENIO	36	44%
SECRETARIA DE HACIENDA	12	15%
SIM - SERVICIOS PARA LA MOVILIDAD	3	4%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	4%
Total 5 Subtemas	57	70%
Otros Subtemas	24	30%
Total General	81	100%

Análisis:

Para este período, los subtemas que mayor traslado por competencia que se registraron en la entidad, fueron los remitidos a Transmilenio, con un total de 36 peticiones, es decir el 44% dando un alza con respecto al mes pasado de 10% siendo este el más relevante; seguido de secretaria de hacienda con un total de 12 es decir un 15% del total.

6. TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR ÁREA PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	13,717	42%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8,799	27%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,314	13%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,757	5%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,653	5%
Total 5 Dependencias	30,240	92%
Otras Dependencias	2,688	8%
Total General	32,928	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos recibidos por área de la entidad se encuentran distribuidos de la siguiente manera "Subdirección de Jurisdicción Coactiva", con 13.717 peticiones, es decir el 42%, un porcentaje mayor al del mes pasado (respecto a la cantidad de requerimientos recibidos en el mes de febrero) siendo la dependencia con mayor relevancia; seguido de "Dirección de Servicio al ciudadano" con 8.799 peticiones con una participación del 27% de nuestro total.

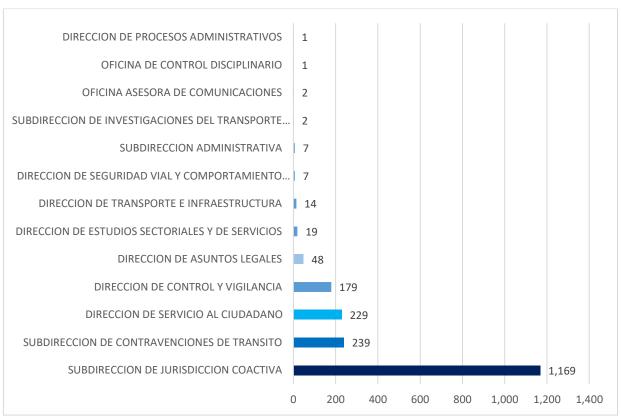
Tabla 1

Subtemas	Total requerimientos recibidos periodo actual	Total requerimientos cerrados periodo actual	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	13,717	496	24%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	8,799	729	36%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	4,314	162	8%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	1,757	541	26%
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	1,653	0	0%
Total 5 Subtemas	30,240	1,928	94%
Otros Subtemas	2,688	119	6%
Total General	32,928	2,047	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 13.717 peticiones recibidas y 796 peticiones cerradas en el periodo actual, es decir el 24% siendo el más relevante; seguido de "Dirección de Servicio al ciudadano" con 8.799 peticiones recibidas y 729 cerradas al periodo es decir 36%, fuera del top 5 de los subtemas encontramos que de las 2.688 requerimientos recibidos están cerrados al periodo actual 119 es decir 6% de los 2.047 requerimientos cerrados al periodo actual.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR



Total, Requerimientos 1.917

7.1 TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES

Subtemas	Total requerimientos pendientes de periodos anteriores	Requerimientos cerrados periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	1,169	1,115	61%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	239	232	13%
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	229	215	12%
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	179	177	10%
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	48	42	2%
Total 5 Subtemas	1,864	1,781	97%
Otros Subtemas	53	51	3%
Total General	1,917	1,832	100%

Análisis:

Para este período, los requerimientos cerrados correspondientes al periodo anterior por área de la entidad se encuentran distribuidas de la siguiente manera "Subdirección de Jurisdicción Coactiva", con 1.115 peticiones cerradas periodo anterior es decir el 61% siendo el más relevante; también resaltamos a la "Subdirección de Contravenciones de Transito" con 232 peticiones cerradas durante el periodo anterior es decir 13%, de los 1.832 requerimientos cerrados periodo anterior.

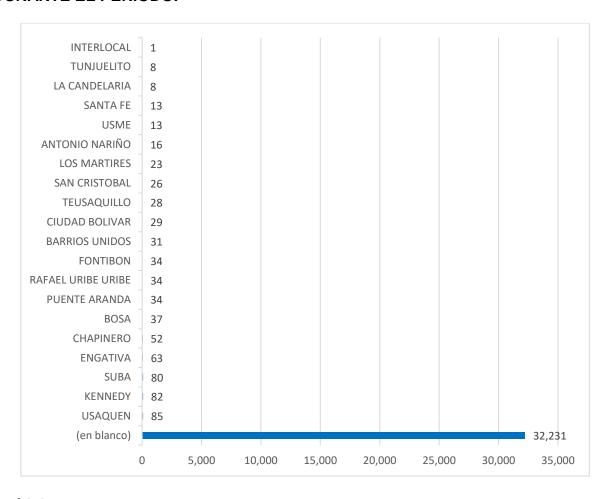
8.TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO				4					3		4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				15							15
DIRECCION DE ASUNTOS LEGALES	12		25	6	3	14		28	10	5	14
DIRECCION DE CONTROL Y VIGILANCIA	5	17	6	9		5	5	6	10	9	8
DIRECCION DE ESTUDIOS SECTORIALES Y DE SERVICIOS			4	7					5	3	5
DIRECCION DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS			3	9							6
DIRECCION DE SEGURIDAD VIAL Y COMPORTAMIENTO DEL TRANSITO	7		9	9		11		6	8	6	9
DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	19	2	10	13	14	9	13	12	9	6	11
DIRECCION DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA	13		9	10		1	7		10	10	10
GERENCIA UNICA DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO				10					14		11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	23		8	4						16	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			10	11			7				10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			1			2					2
OFICINA DE CONTROL INTERNO											
OFICINA DE INFORMACION SECTORIAL			7	6						2	5
SIDEPROVI-SINDICATO DE EMPLEADOS PROVISIONALES											
SINTRAMOV-SINDICATO TRABAJADORES DE MOVILIDAD											
SISERVIPUM-SINDICATO DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA SECRETARIA											
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA			12	9			16		12		10
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES DE TRANSITO	31	9	14	8		12	12	9	8	26	8
SUBDIRECCION DE INVESTIGACIONES DEL TRANSPORTE PUBLICO			22	8					8		8
SUBDIRECCION DE JURISDICCION COACTIVA	37	18	19	16		18	19	15	12	18	17
SUBDIRECCION FINANCIERA	3		3	5					4		5
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA				9							9
SUBSECRETARÍA DE POLÍTICA SECTORIAL				7							7
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS DE MOVILIDAD				5							5
Total general	25	12	14	11	12	10	14	13	10	8	12

Análisis:

Para este período, los tiempos promedio de respuesta de la entidad están de la siguiente manera "Subdirección de Jurisdicción coactiva" con un promedio de 17 días para responder las peticiones. Resaltamos a "Oficina de Control Disciplinario" con un promedio de 2 día para responder, de igual forma las demás dependencias de la entidad entran en los tiempos establecidos por ley para responder requerimientos,

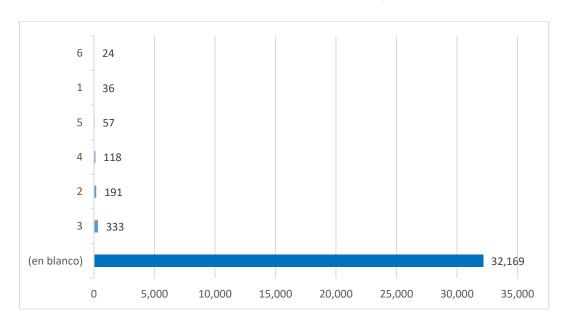
9.PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIETOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.



Análisis:

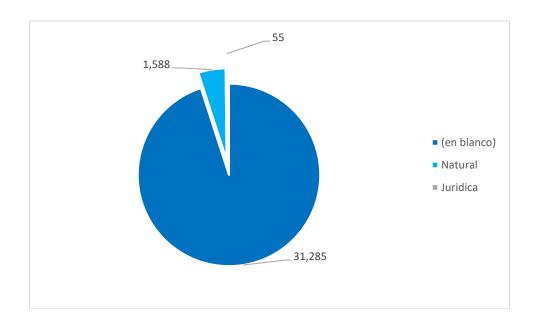
Dentro de la información Suministrada por la Ciudadanía en el registro de sus peticiones, se encontró que en las localidades de: Usaquén (85), Kennedy (82), Suba (80) están ubicados los ciudadanos que más utilizaron el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad. Por otra parte, vemos con gran preocupación un gran número de ciudadanos no suministran la información correspondiente, para este periodo de revisión que puede evidenciar que 32.231 no fueron identificados.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



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 tres (3), con (333) peticionarios, y el estrato dos (2), con 191 peticionarios. Por otra parte, se evidencia que los peticionarios que ingresan a la entidad no registran completamente los campos de información, acción que no permite un detallado análisis correspondiente a datos geográficos.



El 5% (1.588) de las peticiones corresponden a personas naturales de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de febrero; así mismo, podemos evidenciar que el 95% (31.285) de las peticiones que se realizan a la Entidad corresponde a peticiones y /o solicitudes anónimas, mientras que las peticiones correspondientes a 55 personas jurídicas identificadas; cifra que no se alcanza a evidenciar en el gráfico.

Nombre de peticionario	Total	%
Anónimo	3,238	10%
Identificado	1,643	5%
En blanco	28,047	85%
Total	32,928	100%

El 10% (3.238) de los peticionarios corresponden a personas anónimas de acuerdo con la información registrada en el SDQS en el mes de febrero; igualmente, podemos evidenciar que el 5% (1.643) de peticionarios se identifican, sin dato alguno o en blanco tenemos un 85% (28.047) de la totalidad de peticionarios.