INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE 2023

Subsecretaría de Servicios a la ciudadanía

Dirección de Atención al Ciudadano

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | SECRETARÍA DE MOVILIDAD | BOGOTÁ

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 3
2.1. Recepción de Quejas y Reclamos 2022 3
2.2. Recepción de Quejas y Reclamos 2023 3
3. VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 4
3.1. Variación de Quejas y Reclamos año 2022 Vs año 2023 4
3.2. Variación de Quejas y Reclamos I Semestre de 2023 Vs II Semestre de 2023 5
3.3. Variación de Quejas y Reclamos II Semestre de 2022 Vs II Semestre de 2023 5
4. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2023 6
4.1. Análisis de Quejas II Semestre de 2023 6
4.2. Análisis de Reclamos II Semestre de 2023 8
5. CONCLUSIONES 10
6. RECOMENDACIONES 12

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de Gestión de Trámites y Servicios para la Ciudadanía como proceso misional tiene como objetivo, definir e implementar lineamientos para la prestación oportuna y eficiente de los trámites y servicios, identificando las necesidades de la ciudadanía y así propender por la satisfacción de las partes interesadas.

Para la Dirección de Atención al Ciudadano, es indispensable conocer y analizar la retroalimentación de las Quejas y Reclamos de los ciudadanos, ya que servirá como insumo para adelantar acciones, diseñar controles e implementar estrategias que permitan cumplir con las necesidades y expectativas de la ciudadanía y garantizar la prestación de un servicio eficiente, oportuno y con calidad.

2. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

2.1. Recepción de Quejas y Reclamos 2022

Durante el 2022 se registraron **335.487** PQSRD, de las cuales **4.073** correspondieron a la tipología de Quejas y Reclamos, eso quiere decir el **1,21%** sobre el total de PQSRD que ingresaron a la entidad; en la tabla 1 se describe la recepción de Quejas y Reclamos durante la vigencia:

Tabla 1

Recepción de Quejas y Reclamos 2022

2022	Quejas	Reclamos	Total
Primer Semestre	346	980	**1.326**
Segundo Semestre	463	2.284	**2.747**
Total	**809**	**3.264**	**4.073**

Fuente. *Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2022*

2.2. Recepción de Quejas y Reclamos 2023

En el 2023, se registraron **388.889** PQRSD, de las cuales **5.761** corresponde a Quejas y Reclamos, lo que representa el **1,48%** del total de peticiones que ingresaron en el año 2023; **3.089** de Quejas y Reclamos del primer semestre de 2023 y **2.672** Quejas y reclamos del segundo semestre de 2023, en la tabla 2 se describe la recepción de Quejas y Reclamos durante la vigencia:

Tabla 2.

Recepción de Quejas y Reclamos 2023

2023	Quejas	Reclamos	Total
Primer Semestre	414	2.675	**3.089**
Segundo Semestre	527	2.145	**2.672**
Total	**941**	**4.820**	**5.761**

Fuente. *Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2023*

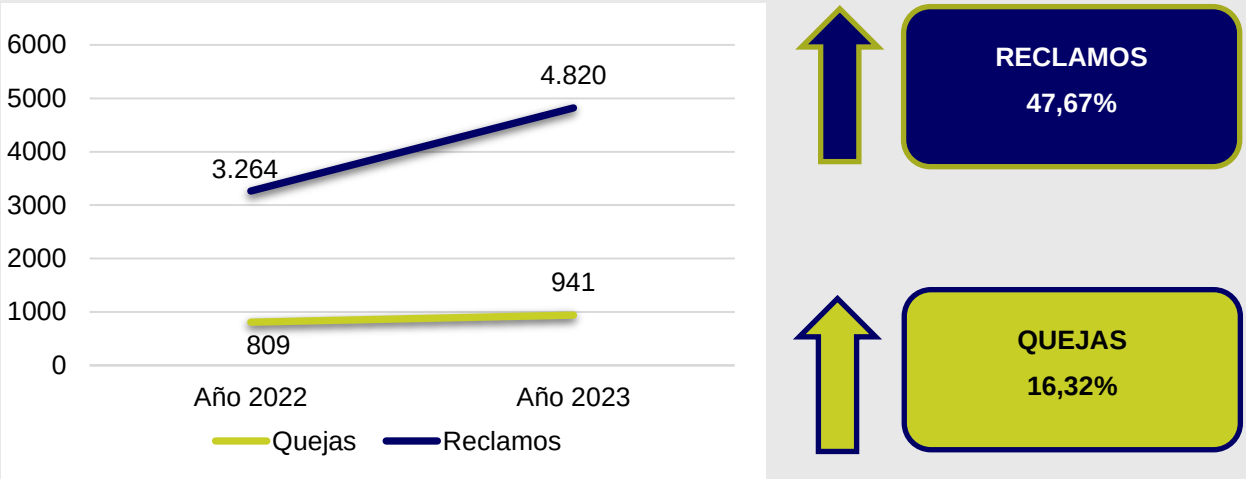
3. VARIACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

3.1. Variación de Quejas y Reclamos año 2022 Vs año 2023

A continuación, se presenta la variación de Quejas y Reclamos del año 2022 al año 2023, a partir de los registros de los sistemas de información dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad:

Figura 1

Variación Quejas y Reclamos año 2022 Vs año 2023



Fuente. *Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2022-2023*

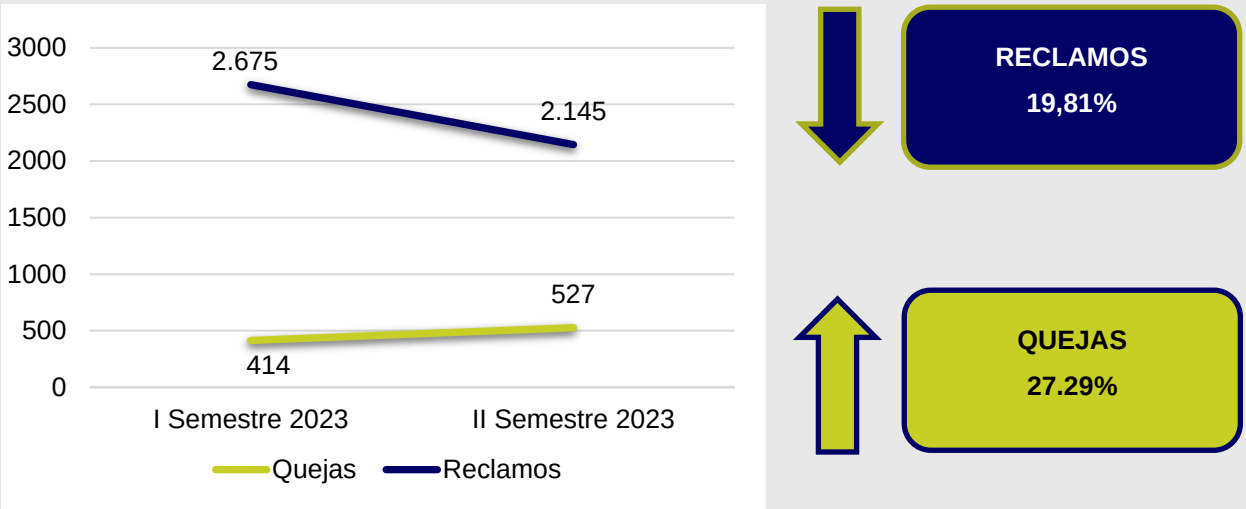
De acuerdo con la gráfica anterior; durante el año 2023 la recepción de Quejas y Reclamos aumentaron en **1.688** peticiones, lo que representa una variación del **41,4%,** siendo la tipología de Reclamos, la que tuvo mayor incremento con **1.556** peticiones**,** que representa una variación del **47,67%** y la tipología de Quejas se tuvo un incremento de **132** peticiones, que representa una variación del **16,32%.**

3.2. Variación de Quejas y Reclamos I Semestre de 2023 Vs II Semestre de 2023

A continuación, se presenta la variación de Quejas y Reclamos del primer semestre del año 2023 vs el segundo semestre del año 2023, a partir de los registros de los sistemas de información dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad:

Figura 2

Variación Quejas y Reclamos I Semestre de 2023 Vs II Semestre de 2023



Fuente. *Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2023*

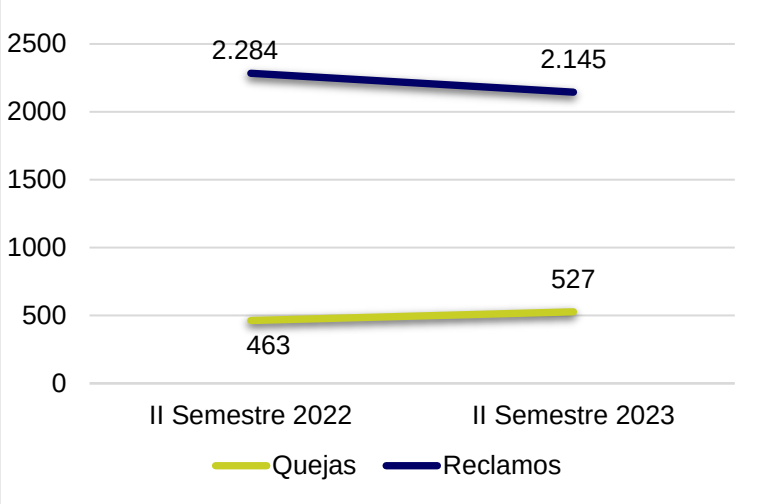
De acuerdo con la gráfica anterior; realizando el comparativo entre el primer semestre de 2023 y el segundo semestre de 2023, se tuvo una disminución en la radicación de Quejas y Reclamos del **13,50%,** siendo la tipología de reclamos la que tuvo la disminución en la radicación de peticiones con **530** peticiones menos, respecto al semestre anterior, lo que representa una variación del **19,81%.**

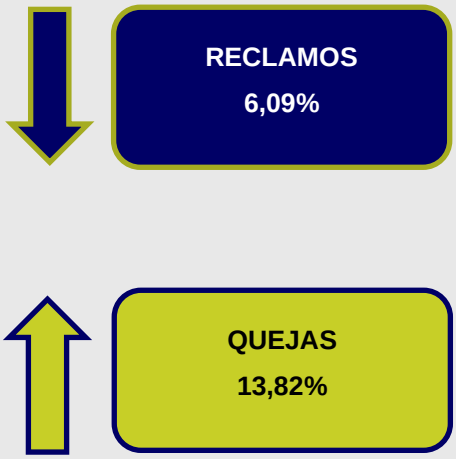
3.3. Variación de Quejas y Reclamos II Semestre de 2022 Vs II Semestre de 2023

A continuación, se presenta la variación de Quejas y Reclamos del segundo Semestre del año 2022 vs el segundo semestre del año 2023, a partir de los registros de los sistemas de información dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad:

Figura 3

Variación Quejas y Reclamos II Semestre de 2022 Vs II Semestre de 2023





Fuente. *Base de datos consolidado PQRSD – SDM 2022-2023*

De acuerdo con la gráfica anterior; realizando el comparativo entre el segundo semestre de 2022 y el segundo semestre de 2023, se tuvo una disminución en la radicación de Quejas y Reclamos del **2,7%,** esta disminución se dio en la tipología de Reclamos con una disminución de **139** peticiones, lo que representa una variación del **6,09%, s**in embargo, se evidencia que para la tipología de Quejas si aumentaron en **64** peticiones, con una variación del **13,82%**

4. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2023

De las **2.672** Quejas y Reclamos registrados en el II Semestre de 2023, se tomó una muestra del **12,5%** correspondiente a **336** Quejas y Reclamos:

Tabla 3.

Muestra de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023

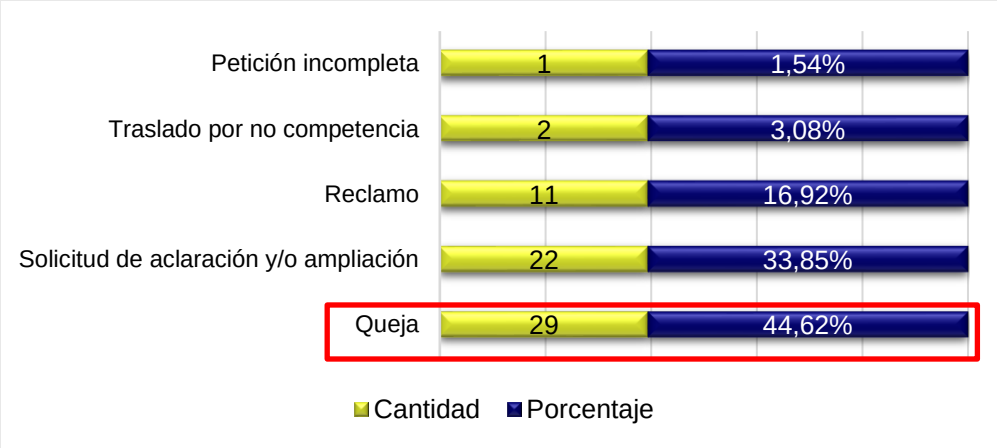
Ficha Técnica	
Quejas	65
Reclamos	271
Total	**336**

4.1. Análisis de Quejas II Semestre de 2023

De las Quejas analizadas del segundo semestre de 2023; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que 29 de las 65 peticiones efectivamente corresponden a solicitudes de Quejas, representando el 44,62%, como se puede observar en la figura 4.

Figura 4

Quejas analizadas II Semestre de 2023



Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

Tabla 4.

Dependencia responsable de las Quejas II Semestre de 2023

QUEJAS		
Dependencia	**Cantidad**	**Porcentaje**
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	10	34,48%
Dirección De Atención Al Ciudadano	8	27,59%
Oficina De Control Disciplinario	5	17,24%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	2	6,90%
Dirección De Gestión De Cobro	1	3,45%
Oficina De Gestión Social	1	3,45%
Subdirección De Contravenciones	1	3,45%
Subdirección De Gestión En Vía	1	3,45%

Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

En la tabla 5, se relacionan las causas de radicación de las quejas analizadas durante el II semestre de 2023:

Tabla 5.

Causas radicación de quejas analizadas II semestre 2023

Causas de las Quejas	Cantidad
Procedimiento inadecuado agente de tránsito civil	6
Trato inadecuado de agente de tránsito civil	6
Procedimiento inadecuado conductor empresa de taxi	2
Procedimiento inadecuado funcionario(a) VUS	2
Procedimiento inadecuado funcionario(a) del Centro de servicios de Movilidad	2
Trato inadecuada funcionario(a) Ventanilla Única de Servicios	2

Causas de las Quejas	Cantidad
Cobro excesivo de conductor(a) de taxi	1
Inasistencia de funcionario(a) a la audiencia de impugnación	1
Información errada por parte agente de tránsito civil	1
Información errada por parte funcionario(a) del Centro de servicios de Movilidad	1
Procedimiento inadecuado agente de tránsito Policía Metropolitana	1
Procedimiento inadecuado conductor de la grúa Concesión GYP	1
Procedimiento inadecuado de funcionario(a) en audiencia de impugnación	1
Trato inadecuado a contratista por funcionario(a) de Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura Para la Movilidad	1
Trato inadecuado funcionario(a) centro Local de Movilidad	1

Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

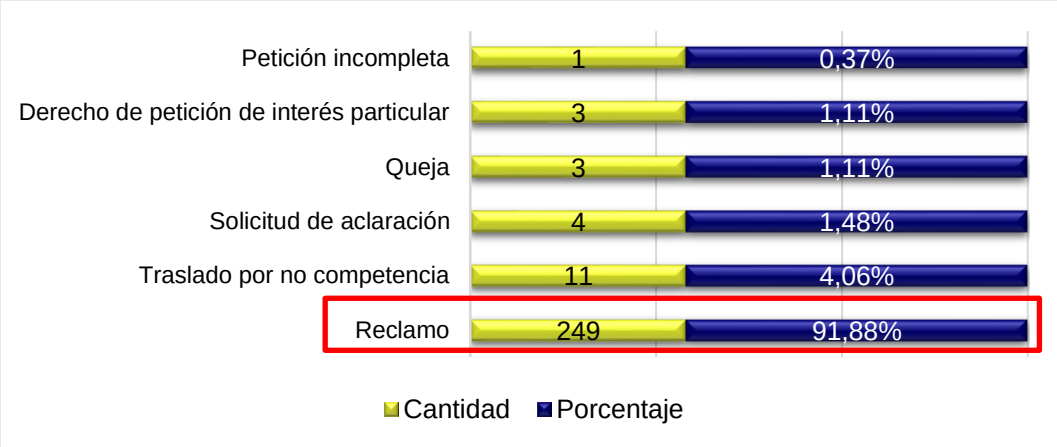
De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de las quejas analizadas se encuentra; “Procedimiento inadecuado agente de tránsito civil” y “Trato inadecuado de agente de tránsito civil” con 6 peticiones cada una, lo que representa el 41,38% del total de quejas analizados. Lo anterior obedece a que la ciudadanía indica que reciben un trato indigno e irrespetuoso por parte de los agentes civiles de tránsito al momento de realizarla imposición de un comparendo, así mismo se percibe abuso de autoridad imponiendo comparendos de manera arbitraria y sin cumplimiento de norma.

4.2. Análisis de Reclamos II Semestre de 2023

De los reclamos analizadas en el segundo semestre de 2023; en la verificación detallada de la solicitud de la petición, se determinó que 249 de las 271 peticiones, efectivamente corresponden a solicitudes de Reclamos, representando el 91,88%, como se puede observar en la figura 5.

Figura 5.

Reclamos analizados II Semestre de 2023



Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

Tabla 6.

Dependencia responsable de los Reclamos II Semestre de 2023

RECLAMOS		
Dependencia	**Cantidad**	**Porcentaje**
Dirección De Atención Al Ciudadano	175	70,28%
Subdirección De Contravenciones	58	23,29%
Dirección De Gestión De Cobro	9	3,61%
Subdirección De Control De Transito Y Transporte	2	0,80%
Subdirección De Señalización	2	0,80%
Oficina De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones	1	0,40%
Subdirección De Control E Investigaciones Al Transporte Publico	1	0,40%
Subdirección Financiera	1	0,40%

Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

En la Tabla 7, se relacionan las causas de mayor radicación de los Reclamos analizados durante el II semestre de 2023:

Tabla 7.

Causas radicación de reclamos analizados II semestre 2023

Causa de los Reclamos	Cantidad
Actualización de comparendo em la plataforma de SIMIT	170
Trámite Impugnación de comparendo	24
Notificación de comparendos	19
Daños y/o perdida de objetos del automotor en traslado y/o custodia a patios	7
Procedimiento en audiencia impugnación	4
Trámite de desembargo	3

Causa de los Reclamos	Cantidad
Cita audiencia de impugnación	3
Inconvenientes con el sistema de agendamiento	2
Trámite de pico y placa solidario	2
Actividades de control operativas de tránsito	2
Excepción de pico y placa personas con discapacidad	2
Cargue de curso pedagógico	1
Solicitud de retiro de reductores de velocidad	1
Trámite de traspaso del automotor	1
Inconvenientes formulario web de radicación de PQRSD	1
Excepción de pico y placa solidario no registra en plataforma de SIMUR	1
Instalación señales de tránsito	1
Actualización de comparendo por exoneración en audiencia de impugnación	1
Demoras en la aplicación de pago renovación licencia de conducción	1
Apelación contra investigación administrativa	1
Devolución dinero pico y placa solidario	1
Inactivación excepción de pico y placa personas con discapacidad	1

Fuente. *Análisis de Quejas y Reclamos II Semestre de 2023*

De acuerdo con la figura anterior, el tema de mayor radicación de los reclamos analizados, fue; "Actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT" con 170 solicitudes, lo que representa el 68,27% del total de reclamos analizados para este semestre, lo anterior, debido a que la ciudadanía al consultar la página de la SDM, verifican que se encuentran al día en sus comparendos pero en la página del Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones SIMIT, aún refleja con pendientes en sus comparendos y lo anterior sucede porque no migra de manera correcta la información de los cursos, pagos o algún estado del comparendo.

5. CONCLUSIONES

- Verificando el ingreso de quejas y reclamos del año 2022 al año 2023, podemos determinar que hubo un incremento de 1.688 peticiones clasificadas en estas dos tipologías, lo que refleja una variación del 41,44%. Realizando el análisis individual las quejas tuvieron un incremento de 132 peticiones, representando una variación del 16,32% y los reclamos tuvieron un incremento de 1.556 peticiones, representando una variación del 47,67%, siendo esta última tipología la de mayor incremento en radicación respecto al año anterior.

- De las 5.761 quejas y reclamos que ingresaron a la entidad en el año 2023, solo el 16,33% son radicados interpuestos como quejas, mientras que el otro 83,67% son radicados

clasificados como reclamos, con lo anterior podemos determinar que existe una mayor manifestación de descontento o inconformidad de algunos proceso, trámites o requerimientos a cargo de la entidad, entre algunos de ellos tenemos; actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT, trámite de impugnación de comparendo, notificación de comparendos y daños y/o perdida de objetos o partes del automotor en traslado y/o custodia a patios por proceso de inmovilización.

- En cuanto a los radicados de las peticiones clasificadas como quejas y reclamos, en el informe del primer semestre de 2023, se realizó la alerta de la inadecuada clasificación en las tipologías de quejas y reclamos, ya que al analizar de manera detallada estas peticiones, el tipo de requerimiento aplicaba a otra tipología de petición. Conforme a lo anterior la Dirección de Atención al ciudadano realizó 2 capacitaciones, al equipo de radicación de nuestros dos sistemas de radicación de peticiones ORFEO y BTE, con el fin de brindar los lineamientos necesarios para la adecuada clasificación de las peticiones y así poder tener un análisis más detallado de las quejas y reclamos que interpone la ciudadanía. En los resultados obtenidos en el primer semestre de 2023 el 15,50% de las quejas y reclamos analizados fueron clasificados de manera incorrecta y para el segundo semestre del mismo periodo el 10,71% de las quejas y reclamos fueron clasificados con una tipología errada, con lo cual se disminuyó en 4,78 puntos porcentuales la inadecuada clasificación de las tipologías de quejas y reclamos.

- En las causas identificadas en las quejas analizadas, podemos resaltar que el tema de mayor reincidencia donde la ciudadanía manifiesta descontento o inconformidad en relación con una conducta de un servidor público en el desarrollo de sus funciones se da por los procedimientos y trato inadecuado de los agentes civiles de tránsito, donde se señala; abuso de autoridad con la imposición arbitraria de comparendos y amenazas, uso de un lenguaje inadecuado y tono de voz alto para dirigirse a la ciudadanía. Conforme a lo anterior siendo este tema el más relevante en las quejas es importante verificar las acciones que viene desarrollando desde la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte.

- En las causas identificadas en los reclamos interpuestos por nuestros peticionarios, se identificó; desconocimiento de la ciudadanía del proceso de notificación de comparendos electrónicos y el proceso virtual de registro de excepción de pico y placa.

6. RECOMENDACIONES

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano se realizan las siguientes recomendaciones:

- Con el fin de seguir promoviendo la mejora en la clasificación adecuada de las quejas y reclamos interpuestas por la ciudadanía, se sugiere continuar con el seguimiento realizando validaciones aleatorias a las peticiones radicadas con la tipología de queja o reclamo, con el fin de determinar los casos de mayor reincidencia en la inadecuada clasificación de tipología y de encontrarse puntos críticos poder establecer un plan de acción.

- Realizar publicación de piezas comunicativas a través de las redes sociales de la entidad y crear una ventana emergente al inicio del diligenciamiento del formulario web donde se informe a la ciudadanía que el registro de exceptuados de pico y placa se debe realizar de manera virtual y tener un link que direccione al usuario al ABC de pico y placa en Bogotá, que se encuentra en la página web de la entidad, también el importante indicar que las personas que requieren acceder al registro de excepción de pico y placa para personas en condición de discapacidad y necesiten orientación que les facilite el cargue de la documentación, en los Centros de Contacto de Movilidad de Calle 13 y Paloquemao, se brinda este servicio y por último enfatizar en que este trámite únicamente puede realizarse de manera virtual, conforme al artículo 5 de la Resolución 118139 de 2021, por lo que, no se puede acceder a la solicitud del registro a través de la presentación de una petición.

- Conforme al desconocimiento del paso a paso que se realiza desde la entidad para la notificación de comparendos electrónicos, es importante crear un ABC, donde se indique los lineamientos de este proceso, especialmente cuando los datos de dirección no se encuentran o están desactualizados en el RUNT, razón por la cual, al no haber sido posible surtir la notificación personal de la orden de comparendo, en aras de garantizar el debido proceso, derecho a la defensa y contradicción la de notificación se hace por oficio y se pública en la página web de la entidad.

- Entendiendo que la ciudadanía es el eje y razón de ser de la Administración Pública, se recomienda incorporar un plan de sensibilización a todos los colaboradores que intervienen directamente con la atención al ciudadno, dando especial prioridad a los agentes civiles de tránsito, por lo cual es importante que la Subdirección de Control al transito y Transporte elabore un plan de mejoramiento que ayude a mitigar las quejas interpuestos por la ciudadanía

y las demás dependencias involucradas, creen acciones tendientes a garantizar un servicio digno, efectivo, oportuno y de calidad, reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos.

- Teniendo en cuenta que el mayor número de Reclamos se da el trámite de actualización de comparendos en el Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT, se hace necesario continuar con las mesas de trabajo, con el fin de ir avanzando en las actualizaciones automáticas, el uso de web servicie y la correcta migración de la información de nuestro sistema contravencional a SIMIT.

- Por último, es importantes que al interior de las dependencias los enlaces socialicen el contenido del presente informe, ya que este sirve como instrumento para la identificación de temas de interés y posibles debilidades al interior de cada una de las áreas. Así mismo, permite identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna.

Alejandra Rojas Posada **Directora de Atención al Ciudadano** **Secretaría Distrital de Movilidad**	
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos **Dirección de Atención al Ciudadano**	YULY PINILLA
Revisó: Fredy Andrés Rueda **Dirección de Atención al Ciudadano**	Fredy A. Rueda P.