INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS Y RECLAMOS TERCER TRIMESTRE 2020

INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza con el fin de **"**Evaluar las quejas y reclamos efecto de la prestación del servicio en los puntos de atención" en la entidad; con el fin de mitigar el riesgo 6 de soborno que menciona: "Incumplimiento de requisitos al ejecutar un trámite o prestar un servicio a la ciudadanía a cambio de dineros o prebendas con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero.**"**

Por lo anterior la Dirección de Atención al Ciudadano, realiza la comparación de los informes de PQRSD 2019 y 2020, para el análisis de las quejas y reclamos

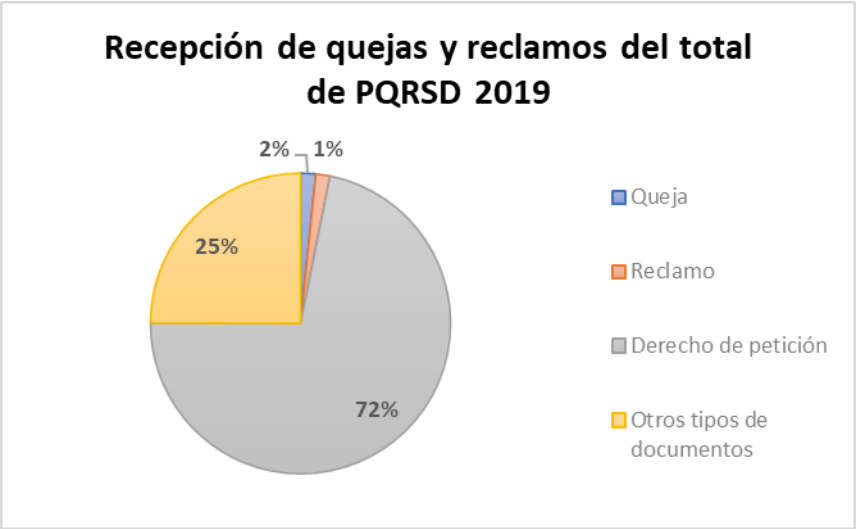
Recepción de PQRSD 2020

- Para la vigencia 2019, se recibieron en la entidad un total de **192.926**, solicitudes ciudadanas, de las cuales **163.261** fueron radicadas en el sistema de correspondencia y **29.675** por el sistema de Bogotá te escucha.

Recepción PQRSD 2019	
Canal	**Cantidad**
Correspondencia	163.251
SDQS	29.675
Total	**192.926**

Tabla N°1 Recepción de PQRSD 2019
Fuente: Reporte consolidado recepción PQRSD 2019

- De un total de **192.926** peticiones, el **2%** obedecen a quejas y el **1%** a reclamos.



Gráfica N°1 Recepción de quejas y reclamos 2019

Fuente: Reporte consolidado recepción PQRSD 2019

Recepción PQRSD 2019	
Tipo de documento	**Cantidad**
Derecho de petición	138.731
Solicitud de información	23.196
Derecho de petición de interés general	12.556
Derecho de petición de interés particular	9.952
Queja	3.145
Reclamo	2.955
Consulta	806
Solicitud de copia	700
Sugerencia	348
Solicitud de acceso a la información	298
Denuncia por actos de corrupción	117
Felicitación	102
Denuncia	20
Total	**192.926**

Tabla N°2 Recepción de quejas y reclamos 2019
Fuente: Reporte consolidado recepción PQRSD 2019

Con respecto a las cifras de la tabla No 2, se evidencia que de un total de **192.926** peticiones que ingresaron a la entidad, **3.145** fueron quejas y **2.955** reclamos, que equivalen a un **3%** del total de PQRSD recibidas para este periodo y el porcentaje restante a los otros tipos de documentos (derechos de petición, consultas, solicitud de información, sugerencias, felicitaciones, denuncias, etc.).

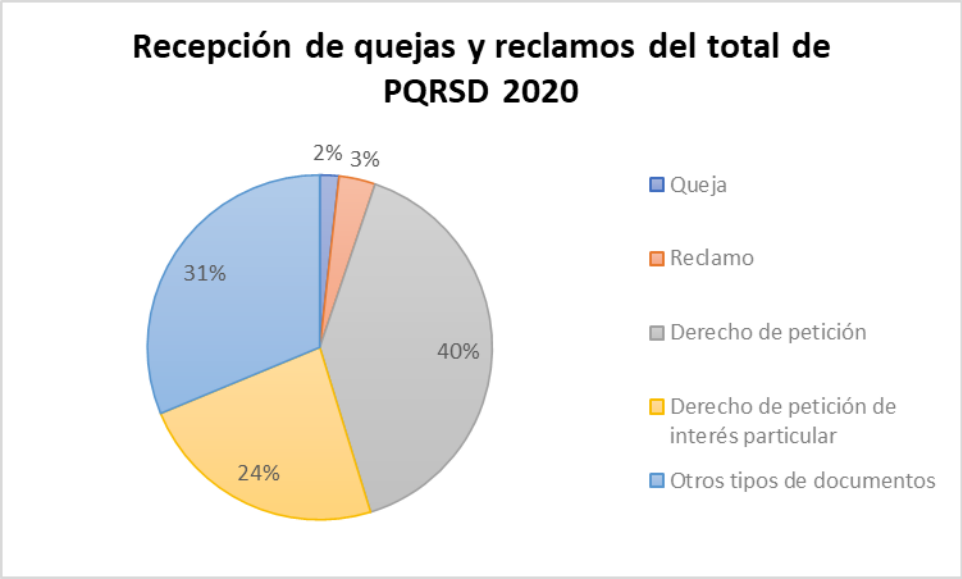
Recepción de PQRSD 2020

Recepción PQRSD 2020	
Canal	**Cantidad**
Correspondencia	115.336
Bogotá te Escucha	59.100
Total	**174.436**

Tabla N°3 Recepción de PQRSD 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

- Para la vigencia de 2020 y con corte 17 de diciembre 2020 se han recibido un total de **174.436** peticiones ciudadanas, de los cuales **115.336** ingresaron por el canal de correspondencia y **59.100** por el canal Bogotá te escucha.

- De un total de **174.436** peticiones interpuestas por la ciudadanía, el **3%** del corresponden a quejas y el **2%** a reclamos,



Gráfica N°2 Recepción de quejas y reclamos 2020

Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

Recepción PQRSD 2020	
Tipo de documento	**Cantidad**
Derecho de petición	69.832
Derecho de petición de interés particular	40.996
Solicitud de información	36.885
Derecho de petición de interés general	5.980
Reclamo	5.950
Solicitud de copia	5.721
Consulta	4.414
Queja	3.126
Solicitud de acceso a la información	840
Sugerencia	536
Felicitación	99
Denuncia	38
Denuncia por actos de corrupción	19
Total	**174.436**

Tabla N°4 Recepción de quejas y reclamos 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

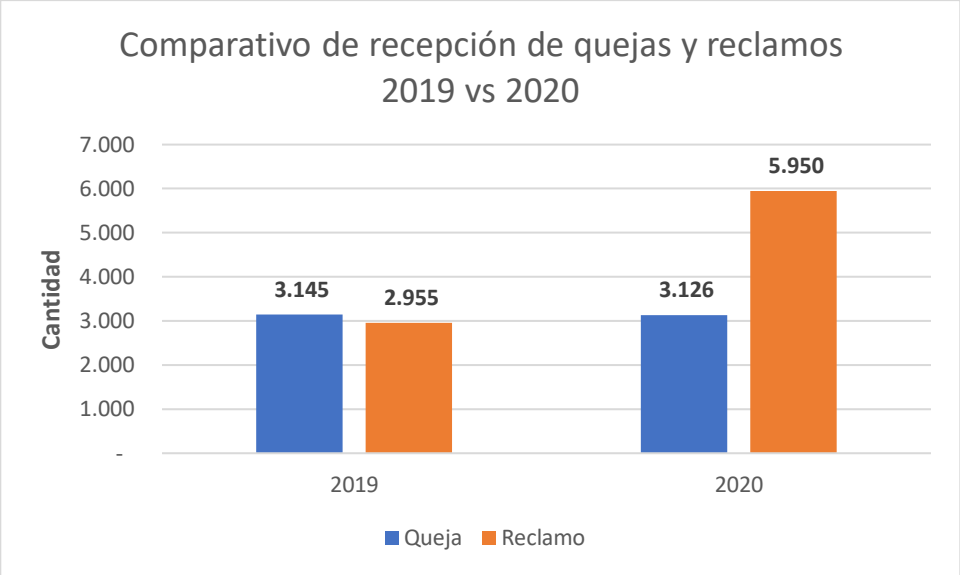
Con respecto a las cifras de la tabla No 4, se evidencia que de un total de **174.436** peticiones que ingresaron **3.126** fueron quejas y **5.950** reclamos en el 2020, que equivalen a un **5%** del total de PQRSD recibidas para este periodo y el porcentaje restante a los otros tipos de documentos (derechos de petición, consultas, solicitud de información, sugerencias, felicitaciones, denuncias, etc.).

Comparativa recepción de quejas y reclamos 2019 vs 2020

Tipo de documento	2019	2020	Total
Queja	3.145	3.126	**6.271**
Reclamo	2.955	5.950	**8.905**
Total	**6.100**	**9.076**	**15.176**

Tabla N°5 Recepción de quejas y reclamos 2019 vs 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

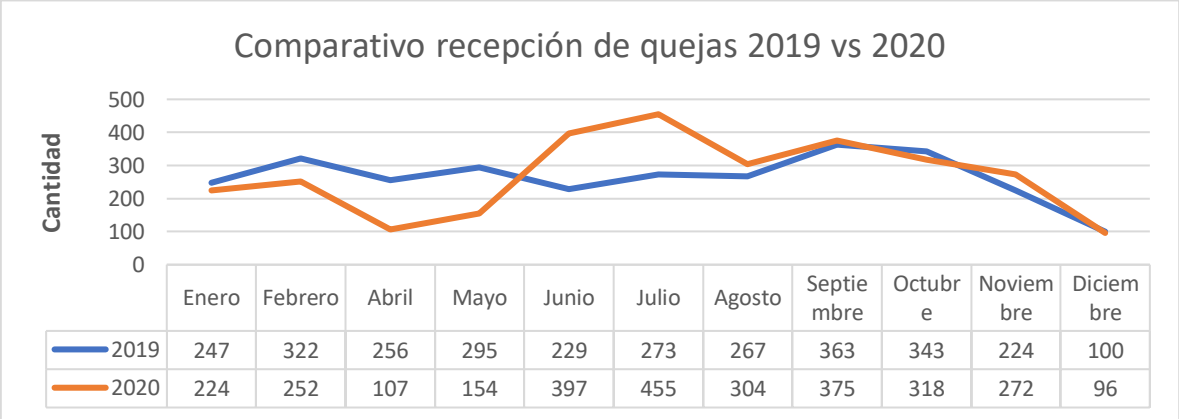
De acuerdo con la tabla N°5 al comparar las cifras de ingreso de quejas y reclamos en el año 2019 y 2020 no se observa una variación significativa en las quejas, por el contrario, los reclamos tuvieron un incremento significativo pasando de un registro de **2.955** reclamos en el 2019 a **5.950** reclamos registrados en el 2020.



Gráfica N°3 Quejas Recepción de quejas y reclamos 2019 vs 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

La gráfica N°3 muestra la variación de las quejas y reclamos de las quejas y reclamos del año 2019 al 2020.

Comparativa recepción de quejas 2019 vs 2020

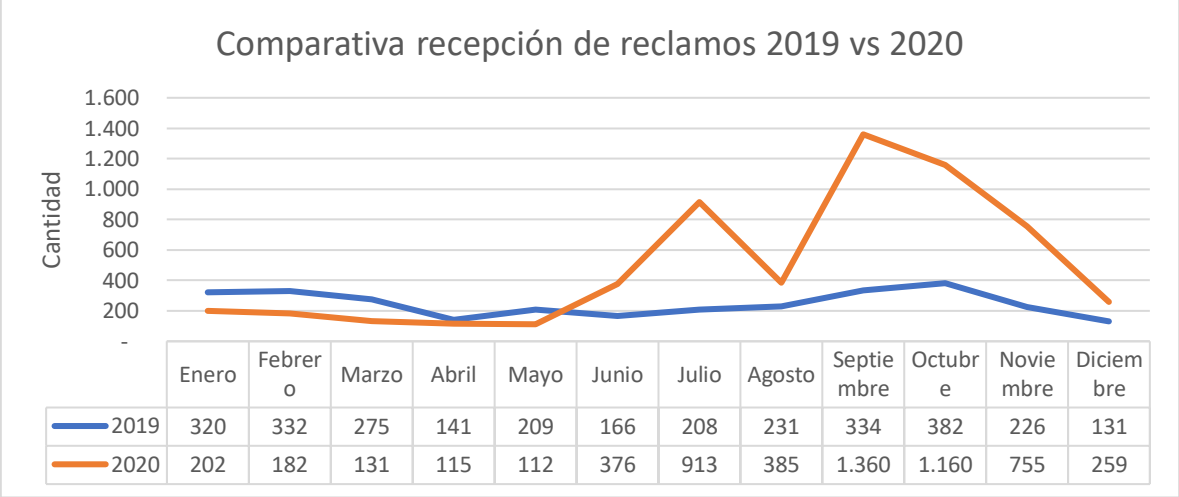


	Enero	Febrero	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	247	322	256	295	229	273	267	363	343	224	100
2020	224	252	107	154	397	455	304	375	318	272	96

Gráfica N°4 Recepción mensual de quejas 2019 vs 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

Con respecto al gráfica N°4 al comparar las cifras mensuales del ingreso de quejas para el año 2019 y 2020 se observa que en el primer cuatrimestre para el año 2019 el ingreso de quejas fue mayor que en el 2020, por otra parte, en el segundo cuatrimestre el ingreso de quejas fue mayor para la vigencia 2020 y para finalizar, en el cuarto trimestre el ingreso de quejas fue similar para ambos periodos.

Comparativa recepción de reclamos 2019 vs 2020



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2019	320	332	275	141	209	166	208	231	334	382	226	131
2020	202	182	131	115	112	376	913	385	1.360	1.160	755	259

Gráfica N°5 Recepción mensual de reclamos 2019 vs 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

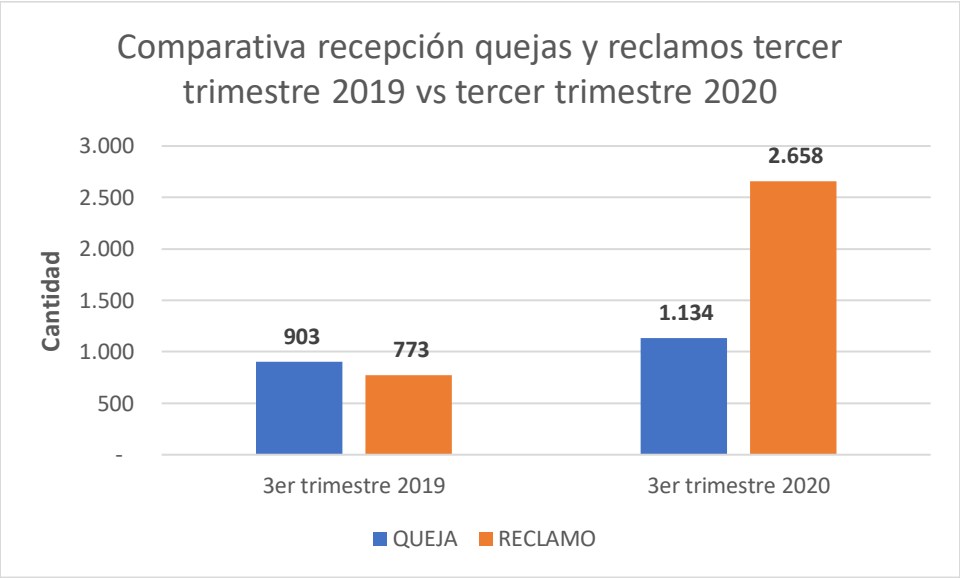
De acuerdo con la gráfica N°5 al comparar las cifras mensuales del ingreso de reclamos para el año 2019 y 2020 se observa que en el primer semestre para el año 2019 el ingreso de reclamos fue mayor que en el 2020, por otra parte, en el segundo semestre el ingreso de reclamos fue significantemente mayor para la vigencia 2020.

Comparativa recepción de quejas y reclamos tercer trimestre 2019 vs 2020

Tipo de documento	3er trimestre 2019	% del 2019	3er trimestre 2020	% del 2020	Total
QUEJA	903	28,71%	1.134	36,28%	**2.037**
RECLAMO	773	26,16%	2.658	44,67%	**3.431**
Total	**1.676**	27,48%	**3.792**	41,78%	**5.468**

Tabla N°6 Recepción de quejas y reclamos tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

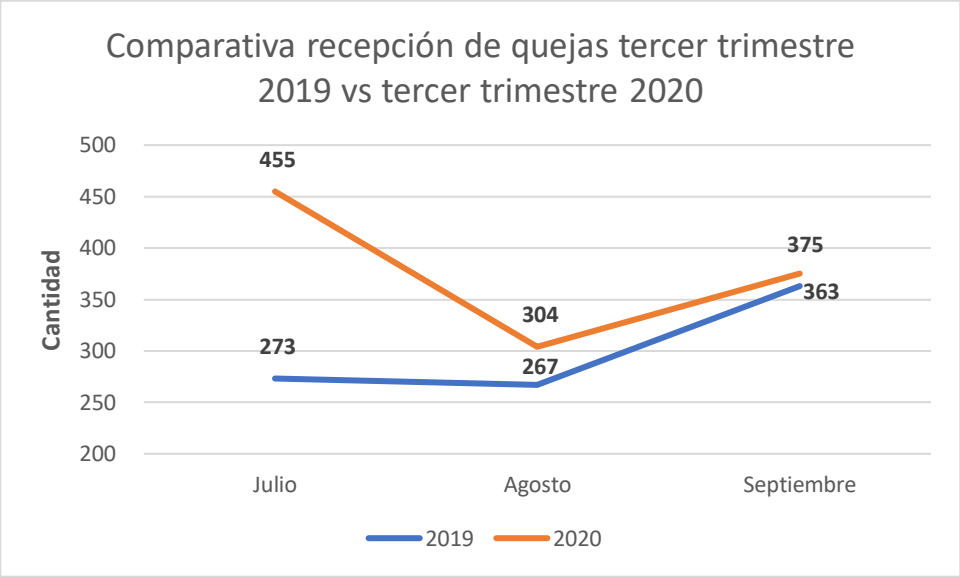
La Tabla N°6 muestra las cifras comparativas de los periodos del tercer trimestre 2019 y tercer trimestre 2020 y el porcentaje que representa para el año que pertenece, en ambos casos parar el tercer trimestre 2019 y tercer trimestre 2020 el ingreso de quejas y reclamos fue mayor en el año 2020 con un total de 3.792 (1.134 quejas y 2.658 reclamos) el cual corresponde al 41,78% del total de ingreso de quejas y reclamos en el año 2020.



Gráfica N°6 Recepción de quejas y reclamos tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

De acuerdo con la gráfica No 6, comparado el periodo analizado frente al mismo periodo en la vigencia anterior, se observa una cantidad mayor de quejas y reclamos ingresadas en el 3er trimestre del 2019 tanto por correspondencia como por el sistema Bogotá te escucha.

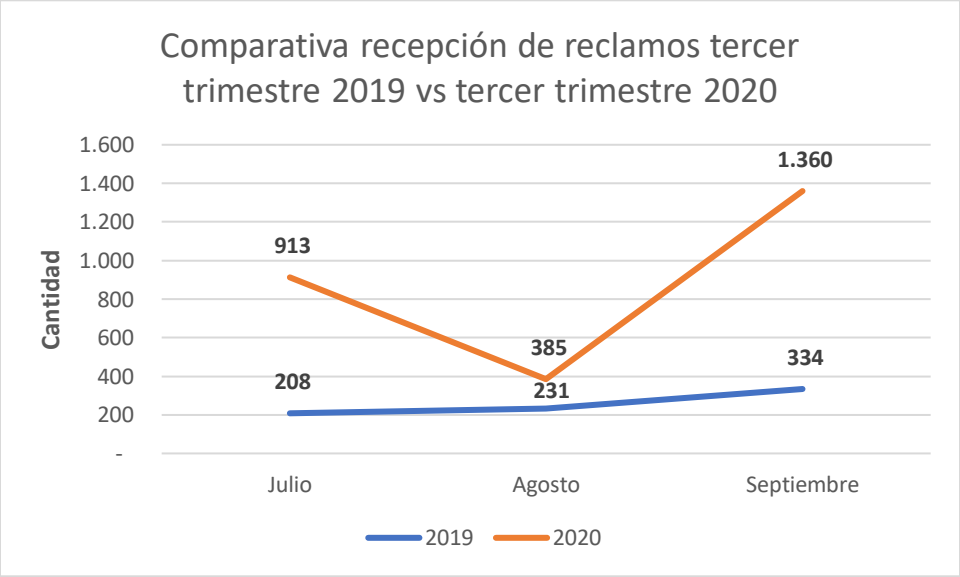
Comparativa recepción de quejas tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020



Gráfica N°7 Recepción de quejas tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

Con respecto a la gráfica No 7, sobre el ingreso de quejas mensual en el 3er trimestre 2019 frente al mismo periodo en la actual vigencia, se observa un aumento de quejas para el trimestre del 2020 aumentando un 25.5%, siendo el mes de julio con el mayor ingreso de quejas con un total 455 para el periodo analizado.

Comparativa recepción de reclamos tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020



Gráfica N°8 Recepción de reclamos tercer trimestre 2019 vs tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

Con respecto a la gráfica No 8, sobre el ingreso de reclamos en el 3er trimestre 2019 frente al mismo periodo en la actual vigencia, se observa un aumento significativo de reclamos para el trimestre del 2020 aumentando un 243,8%, siendo el mes de septiembre con el mayor ingreso de quejas con un total 1.360 para el periodo analizado.

Gestión de las quejas y reclamos 2019

Etiquetas de fila	QUEJA	RECLAMO	Total general
Gestión oportuna (DTL)	2.430	2.177	**4.607**
Gestión extemporánea	493	719	**1.212**
Documento Archivado	220	59	**279**
Documento no recibido en dependencia	2	0	**2**
Total general	**3.145**	**2.955**	**6.100**

Tabla N°7 Gestión de quejas y reclamos 2019
Fuente: Reporte consolidado recepción PQRSD 2019

La Tabla N°7 muestra las cifras de la gestión realizada para las quejas y reclamos ingresadas en la entidad en año 2019, se observa que el 75,5% de la gestión de las quejas y reclamos fue oportuna, el 19,86% tuvo una gestión extemporánea, el 4,5%% son un documento de archivo y el 0,03% no fue recibido en dependencia.

Gestión de las quejas y reclamos 2020

Tipo de gestión	Queja	Reclamo	Total
Gestión oportuna (DTL)	2.731	5.389	**8.120**
Gestión extemporánea	196	215	**411**
Pendiente en términos	112	249	**361**
Documento Archivado	87	97	**184**
Total general	**3.126**	**5.950**	**9.076**

Tabla N°8 Gestión de quejas y reclamos 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

La Tabla N°8 muestra las cifras de la gestión realizada para las quejas y reclamos ingresadas en la entidad en año 2020, se observa que el 89,4% de la gestión de las quejas y reclamos fue oportuna, el 4,52% tuvo una gestión extemporánea, el 3,97% se encuentra pendiente en términos y el 2,02% son un documento de archivo.

Gestión de las quejas y reclamos tercer trimestre 2019

Tipo de gestión	Queja	Reclamo
Documento Archivado	26,36%	6,78%
Gestión extemporánea	11,76%	21,42%
Gestión oportuna (DTL)	2,39%	28,25%
Total general	**40,52%**	**56,45%**

Tabla N°9 Gestión de quejas y reclamos tercer trimestre 2019
Fuente: Reporte consolidado recepción PQRSD 2019

De acuerdo con la tabla N°9 la gestión de las quejas y reclamos para el tercer trimestre 2019, con lo referente a los reclamos tuvo una gestión mayor y representa el 56,45% de la gestión para el año 2019 siendo la gestión oportuna el estado mayor de los reclamos, por otra parte, la gestión de las quejas representa el 40.52% de la gestión para el año 2019, siendo el documento archivado la gestión mayor para las quejas.

Gestión de las quejas y reclamos tercer trimestre 2020

Tipo de gestión	Queja	Reclamo
Documento Archivado	35,63%	26,80%
Gestión extemporánea	15,82%	12,09%
Gestión oportuna (DTL)	1,14%	0,48%
Total general	**53%**	**39%**

Tabla N°10 Gestión de quejas y reclamos tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

De acuerdo con la tabla N°10 la gestión de las quejas y reclamos para el tercer trimestre 2020, con lo referente a las quejas tuvo una gestión mayor y representa el 53% de la gestión para el año 2020 siendo el documento archivado la gestión mayor de las quejas, por otra parte, la gestión de los reclamos representa el 39% de la gestión para el año 2020, siendo igualmente el documento archivado la gestión mayor para los reclamos.

PQRSD registrados por dependencias

A partir de las PQRSD registradas en el tercer trimestre en correspondencia y en Bogotá te escucha, se realiza la Tabla No 11, que muestra el número de PQRSD registradas discriminado por dependencia, al igual que el porcentaje que representan frente al total.

Dependencia	Cantidad	Porcentaje
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	74.373	42,64%
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	30.418	17,44%
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	20.801	11,92%
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	17.686	10,14%
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	10.863	6,23%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	5.971	3,42%
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	2.190	1,26%
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	2.021	1,16%
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	904	0,52%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	790	0,45%
DIRECCION DE CONTRATACION	777	0,45%
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	674	0,39%
SUBDIRECCION FINANCIERA	651	0,37%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES	621	0,36%
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	592	0,34%
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	592	0,34%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	522	0,30%
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	510	0,29%
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	466	0,27%
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	445	0,26%
SUBSECRETARIA DE GESTION DE LA MOVILIDAD	402	0,23%
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	309	0,18%
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	296	0,17%
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	286	0,16%
DESPACHO DEL SECRETARIO	240	0,14%
OFICINA DE GESTION SOCIAL	223	0,13%
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	146	0,08%
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL	135	0,08%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	124	0,07%
DIRECCION DE NORMATIVIDAD Y CONCEPTOS	80	0,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	71	0,04%
SUBSECRETARIA DE SERVICIOS A LA CIUDADANIA	58	0,03%

OFICINA DE SEGURIDAD VIAL	54	0,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION INSTITUCIONAL	44	0,03%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	0,02%
SUBSECRETARIA DE GESTION JURIDICA	27	0,02%
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	0,01%
SUBSECRETARIA DE POLITICA DE MOVILIDAD	10	0,01%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0,00%
Total general	**174.436**	**100%**

Tabla N°11 Registro de PQRSD por dependencia 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

Quejas y reclamos registrados por dependencias

A continuación, de acuerdo con el ingreso de quejas y reclamos registrados en la vigencia, se crea la tabla N°12 con los ingresos de quejas y reclamos por dependencia.

Dependencia	QUEJA	RECLAMO	Total general
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	1.146	1.846	2.992
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	192	2.752	2.944
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	500	951	1.451
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	696	130	826
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	145	72	217
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	64	34	98
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	51	34	85
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	54	13	67
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	49	15	64
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	44	9	53
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	44	1	45
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	34	10	44
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	21	23	44
SUBDIRECCION FINANCIERA	8	25	33
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	13	9	22
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	16	3	19
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	12	5	17
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	12	4	16
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	10	4	14
OFICINA DE GESTION SOCIAL	5		5
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE	1	3	4
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PRIVADO	2	1	3

DIRECCION DE CONTRATACION	2	1	3
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2	1	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES Y CULTURA PARA LA MOVILIDAD	2		2
SUBDIRECCION DE GESTION EN VIA	1	1	2
DIRECCION DE REPRESENTACION JUDICIAL		1	1
DESPACHO DEL SECRETARIO		1	1
DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES		1	1
Total general	**3.126**	**5.950**	**9.076**

Tabla N°12 Registro de quejas y reclamos por dependencia 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

De acuerdo con la tabla anterior, las dependencias con el mayor número de quejas y reclamos registrados corresponden a la Dirección de Atención al Ciudadano (2.992), la Dirección de Gestión de Cobro (2.944) y la Subdirección de contravenciones (1.451), esto concuerda en el sentido que las 2 primeras dependencias mencionadas son las que tienen puntos de atención y están de cara al ciudadano y la última relacionada con la imposición de comparendos.

Quejas y reclamos registrados por dependencias tercer trimestre 2020

Dependencia	QUEJA	RECLAMO	Total general
DIRECCION DE GESTION DE COBRO	36	1.261	1.297
DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO	432	724	1.156
SUBDIRECCION DE CONTRAVENCIONES	205	524	729
SUBDIRECCION DE CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	260	47	307
SUBDIRECCION DE SEÑALIZACION	46	25	71
SUBDIRECCION DE CONTROL E INVESTIGACIONES AL TRANSPORTE PUBLICO	39	32	71
SUBDIRECCION DE SEMAFORIZACION	29	6	35
DIRECCION DE PLANEACION PARA LA MOVILIDAD	14	8	22
SUBDIRECCION DE LA BICICLETA Y EL PEATON	17	5	22
SUBDIRECCION DE TRANSPORTE PUBLICO	17		17
SUBDIRECCION FINANCIERA		12	12
OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES	9	2	11
SUBDIRECCION DE PLANES DE MANEJO DE TRANSITO	8	1	9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	3	7
DIRECCION DE GESTION DE TRANSITO Y CONTROL DE TRANSITO Y TRANSPORTE	5	1	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	3	1	4
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	3	1	4

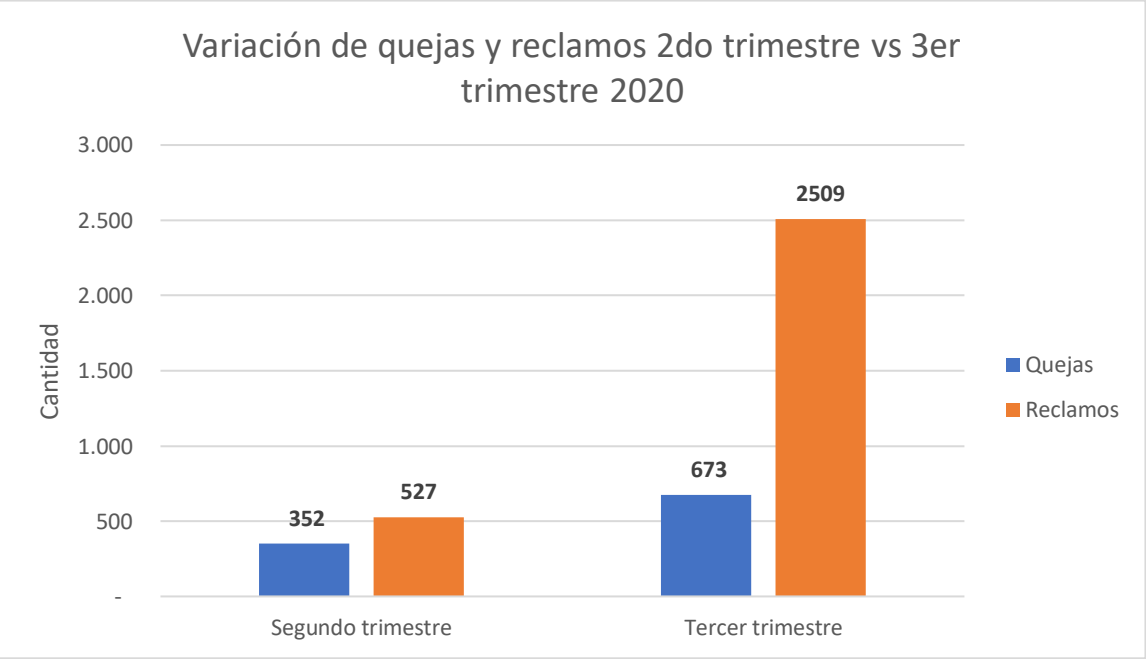
DIRECCION DE INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS AL TRANSITO Y TRANSPORTE		3	3
OFICINA DE GESTION SOCIAL	2		2
DIRECCION DE INGENIERIA DE TRANSITO	2		2
DIRECCION DE INTELIGENCIA PARA LA MOVILIDAD	1	1	2
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	1	2
DIRECCION DE CONTRATACION	1		1
Total general	**1.134**	**2.658**	**3.792**

Tabla N°13 Registro de quejas y reclamos por dependencia tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

De acuerdo con la Tabla No 13, se observa que la Dirección de Gestión de Cobro es la dependencia de la Secretaría Distrital de Movilidad con mayor número de quejas y reclamos registradas (1.297 peticiones), que representan el 34,20% de las quejas y reclamos registradas en el tercer trimestre 2020;

Por otra parte, la Dirección de Atención al Ciudadano es la segunda dependencia con mayor número de peticiones registradas (1.156), que representan el 30,48% de las peticiones registradas por en el tercer trimestre 2020 y le sigue la Subdirección de Contravenciones con el 19,22% de las quejas y reclamos registrados.

Variación de quejas 2do trimestre y 3er trimestre 2020



Gráfica N°9 Variación quejas segundo trimestre 2020 vs tercer trimestre 2020
Fuente: Reporte Correspondencia y Bogotá te escucha generado 17/12/2020

De acuerdo con la Gráfica No 4, con referente a las quejas hubo un aumento de **72,49%** del segundo trimestre al tercer trimestre, este aumento se puede evidenciar debido a que se encontraba la ciudad en cuarentenas sectorizadas y la atención en el segundo trimestre fue menor a la del tercer trimestre, cuando inició la reactivación de la economía.

Una de las causas principales para soportar esta variación, se debe a la emergencia sanitaria por la pandemia el Covid-19, por este motivo la Secretaría Distrital de Movilidad adoptó medidas, como la suspensión de términos procesales para la realización del trámite de cursos pedagógicos, lo anterior se encuentra sustentado en las medidas sanitarias adoptadas por el gobierno nacional.

Por consiguiente, algunos procesos se vieron afectados por las medidas del pico y género, así como el pico y cédula, lo cual ocasionó el aumento de las quejas y reclamos por parte de la ciudadanía entorno a la salida de los vehículos inmovilizados.

Conclusiones

- En cuanto a el aumento del número de quejas recibidas, esta obedece a la mala clasificación de las peticiones en los sistemas de información a saber correspondencia y BTE.
- El mayor número de quejas es recibido a través de Bogotá te escucha, ya que el ciudadano radica directamente en la página web de la entidad y define la tipología de la petición y por desconocimiento los radica como quejas y/o reclamos.
- Por lo anterior se remitió el informe a las dependencias para que realicen el análisis de la información, con el fin que validen si el asunto obedece a una queja o si por el contrario es un derecho de petición que fue mal tipificado.
- Teniendo en cuenta que la mayoría de las peticiones están mal clasificadas, se debe aplicar el lineamiento que indica que los funcionarios encargados de recibir las peticiones que ingresan por BTE, deben realizar la reclasificación de las peticiones de acuerdo con el asunto de estas, en caso de ser necesario.
- Una vez se haga la validación al total de las peticiones y se realice la reclasificación de la tipología, se espera que el número de quejas y reclamos sea menor y se vea reflejado en los siguientes informes.

- Para el periodo analizado se evidencia una disminución de la satisfacción de **0,03%,** lo que indica una baja correlación del aumento de las quejas y la disminución de la satisfacción.

- En este caso el aumento de las quejas del **72.49%** no incidió en la misma proporción en la disminución de la satisfacción.

- Esto puede obedecer que no se esta aplicando correctamente la encuesta de satisfacción y/o el número de quejas y reclamos que se reciben por los sistemas de información, no tienen relación directa con la atención y prestación del servicio.

Recomendaciones

- Para realizar el análisis, si las quejas y reclamos inciden en la satisfacción de la ciudadanía, es necesario que en los informes de PQRSD, se tenga la certeza que estén clasificados correctamente.
- Se encuentra necesario categorizar las quejas y reclamos, para poder contar con información relevante de cuales son los motivos por los que más se presentan y poder mitigar el aumento de estas.
- A partir de la identificación de cada conducta afectada, se deben plantear las estrategias, de carácter institucional y por proceso.
- Generar lineamientos relacionados, con la atención y servicio que involucren desde el ingreso del ciudadano, la realización del trámite y el análisis.
- En los cuales se debe determinar lo siguiente:

1. Servidor que realizó la atención al ciudadano
2. Tiempos de gestión para realizar el tramite
3. Dependencia encargada de prestar el servicio o la atención
4. Mecanismos de medición aplicados
5. Retroalimentación a los servidores
6. Categorización de conductas del servidor
7. Capacitación al talento humano
8. Seguimiento a las quejas y reclamos en los puntos

- Se recomienda, el establecer canales de interacción con el ciudadano, relacionado con la carta del trato digno, información de trámites y servicios y los tiempos de respuesta.

Si se cuenta con información suficiente sobre la percepción del ciudadano acerca de la calidad del servicio brindado en la entidad, se pueden Identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía

Elaboro:

Camilo Andrés Ochoa Rodríguez

José Rafael Suarez Rubio

Liz Catherine Romero Cortes.