INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS SDM
I SEMESTRE DE 2022

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 realizar 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.

1. Recepción de Quejas y Reclamos

1.1. Recepción de Quejas y Reclamos 2021

Durante el 2021 se registraron 164.863 PQSRD, de las cuales 2.589 correspondieron a la Tipología de Quejas y Reclamos, eso quiere decir el 1,57% sobre el total de PQSRD; 1.640 Quejas y Reclamos para el primer semestre y 949 Quejas y Reclamos para el segundo semestre. Segmentando los datos; en Quejas se registraron 669 en el primer semestre y 334 en el segundo semestre y para Reclamos 971 en el primer semestre y 615 en el segundo semestre.

Tabla 1
Recepción de quejas y reclamos 2021

2021	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	669	971	**1.640**
Segundo Semestre	334	615	**949**
Total	**1.003**	**1586**	**2.589**

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2021)

1.2. Recepción de Quejas y Reclamos I Semestre de 2022.

En el primer semestre de 2022, se han registrado 137.279 PQRSD, de las cuales 1.326, que corresponde al 1,0% son por Quejas y Reclamos, segmentadas en 346 Quejas y 980 Reclamos.

Tabla 2
Recepción de Quejas y Reclamos I Semestre de 2022

2022	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	346	980	**1.326**

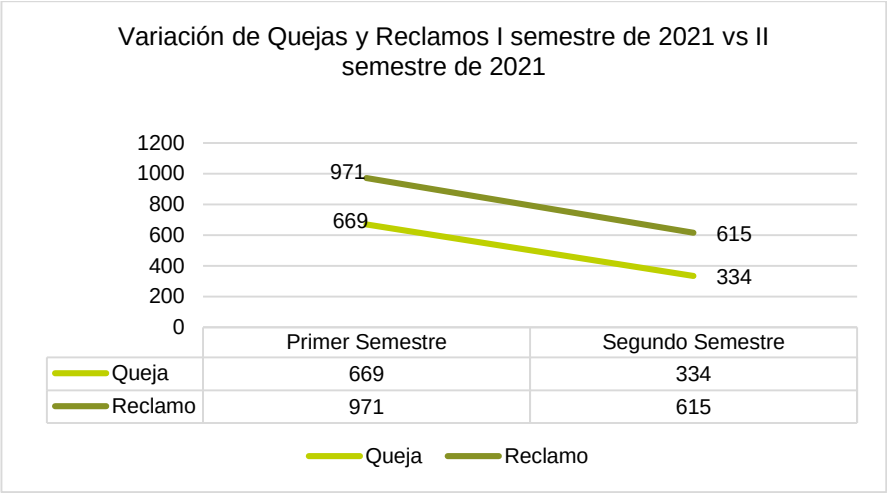
Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2022)

2. Variación de Quejas y Reclamos

2.1. Variación de Quejas y Reclamos I semestre de 2021 vs II semestre de 2021

De acuerdo con la tabla 1, del primer semestre de 2021 al segundo semestre de 2021, las Quejas y Reclamos pasaron de 1.640 a 949, presentando una disminución significativa del 42,13%.

Figura 1
Variación de Quejas y Reclamos I semestre 2021 vs II semestre 2021

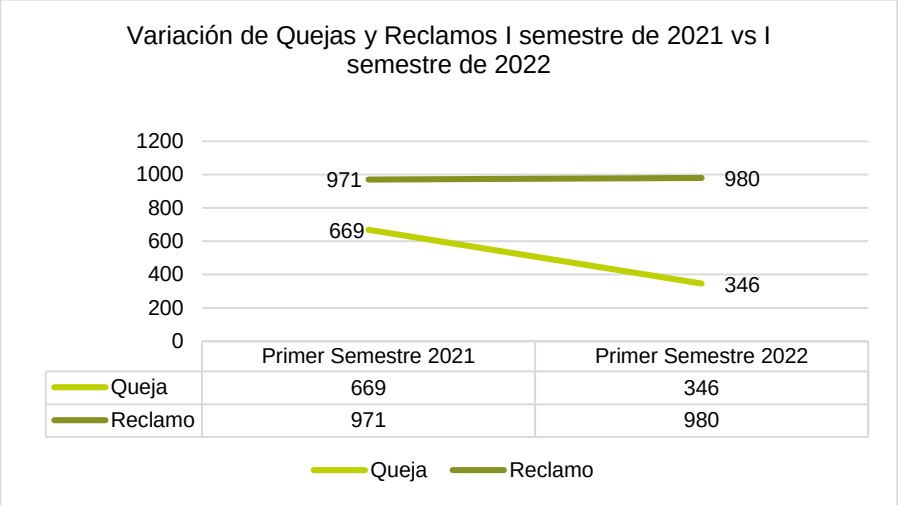


Nota: La figura muestra la variación de las quejas y reclamos del primer semestre 2021 al segundo semestre 2021. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021

De acuerdo con la gráfica anterior; comparando las Quejas del primer semestre de 2021 frente a las Quejas del segundo semestre de 2021, se evidencia una disminución del 50,1%. Por otro lado, los Reclamos del primer semestre de 2021 frente a los Reclamos del segundo semestre de 2021, disminuyeron el 36,7%

2.2. Variación de Quejas y Reclamos I semestre 2021 vs I semestre 2022

Figura 2
Variación de Quejas y Reclamos I semestre 2021 vs I semestre 2022



Nota: La figura muestra la variación de Quejas y Reclamos del primer semestre 2021 vs primer semestre 2022. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021 y 2022

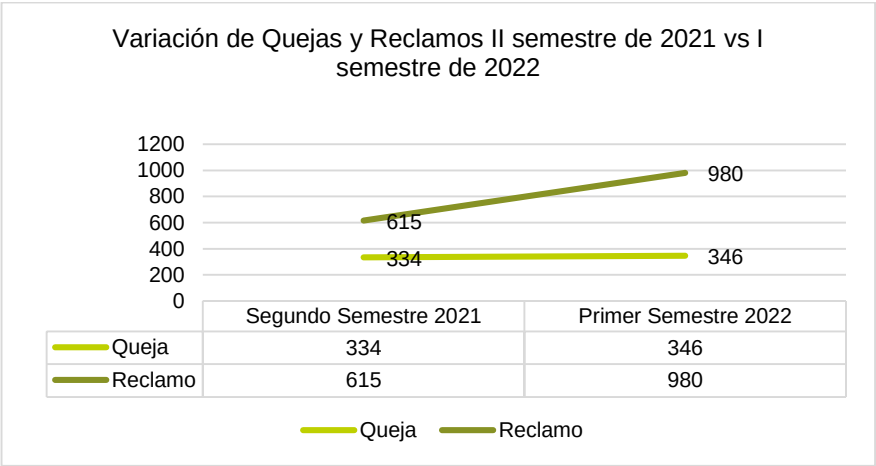
De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las Quejas y Reclamos del primer semestre de 2021 con las Quejas y Reclamos del primer semestre de 2022, se aprecia una reducción del 19,15%.

Ahora bien, si verificamos cada Ítem independiente; Las Quejas son las que nos aportan la disminución, con un 48,3% menos de peticiones y los Reclamos obtuvieron un aumento del 0,93%.

2.3. Variación de Quejas y Reclamos II semestre 2021 vs I semestre 2022

Figura 3

Variación de Quejas y Reclamos II semestre 2021 vs I semestre 2022



Nota: La figura muestra la variación de Quejas y Reclamos del Segundo semestre 2021 vs primer semestre 2022. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021 y 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las Quejas y Reclamos del segundo semestrede 2021, con las Quejas y Reclamos del primer semestre de 2022, se aprecia un aumento significativo del 71.6%

Ahora bien, si verificamos cada Ítem independiente; Las Quejas tuvieron una variación estable, con solo 12 peticiones adicionales para el primer semestre de 2022, la mayor variación la tenemos en los reclamos con 365 solicitudes adicionales, en el primer semestre 2022

3. Análisis de las Quejas y Reclamos

De las 1.326 Quejas y Reclamos registrados en el I semestre de 2022, se tomó una muestra del 22,6% correspondiente a 300 Quejas y Reclamos:

- 75 quejas
- 225 reclamos

3.1. Análisis de Quejas

De las 75 Quejas analizadas del primer semestre 2022; solo el 24% de las peticiones, 18 solicitudes, corresponden a tipología de Queja, 37 corresponden a Reclamo, 16 son traslado por competencia y los 4 restantes corresponden a Derechos de petición de interés particular, Derechos de petición de interés general y Denuncias.

Tabla 3
Quejas analizadas para el I semestre de 2022

Tipo Documental	Cantidad	Porcentaje
Reclamo	37	49,3%
Queja	18	24,0%
Traslado por competencia	16	21,3%
Denuncia	2	2,7%
Derecho de petición interés particular	1	1,3%
Derecho de petición particular	1	1,3%
Total general	**75**	**100,0%**

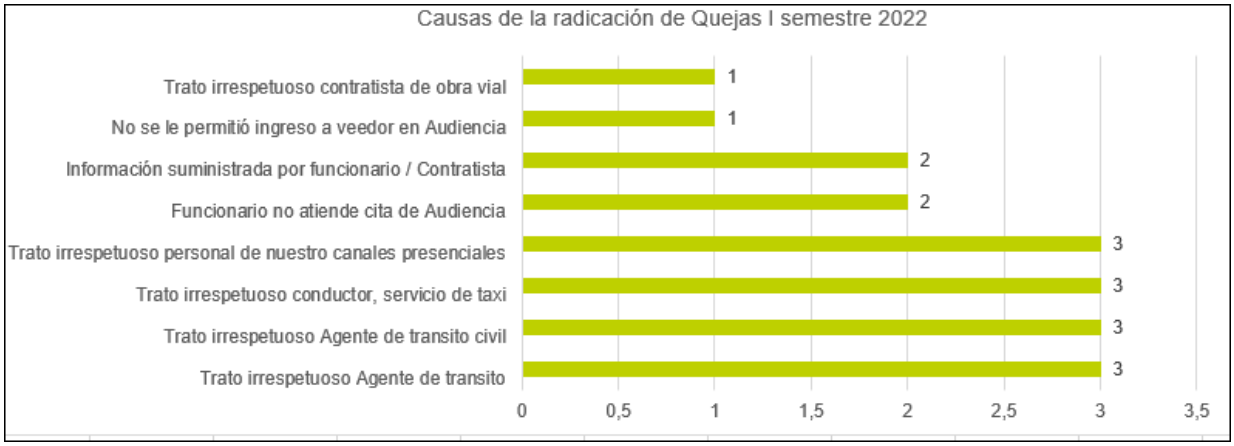
Nota: Datos tomados de la base de Quejas y Reclamos de las SDM (2022)

De acuerdo con el análisis de las Quejas del primer semestre 2022 se infiere que:

El 49,3% de peticiones clasificadas como Quejas aplican a requerimientos de Reclamos, lo anterior sucede porque los ciudadanos clasifican de manera errónea en el sistema su tipo de petición, en muchos casos esto se debe a que no hay claridad entre la diferencia de Queja y Reclamo. Así mismo se identifica que a nivel interno la reclasificación también presenta deficiencias.

Figura 4

Causas de radicación de Quejas I semestre 2022



Nota: La figura muestra las causas de las Quejas analizadas para el periodo de enero a junio de 2022

De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de Quejas tenemos; (3) peticiones por trato irrespetuoso de parte de agente de tránsito, (3) peticiones por trato irrespetuoso por parte de agentes de tránsito civiles, (3) peticiones por trato irrespetuoso por parte de conductor de servicio de taxi y (3) peticiones por trato irrespetuoso de funcionarios de nuestros canales de atención presencial.

Dado lo anterior se evidencia que la principal Causa de Quejas en nuestro servicio de recepción de PQSRD va enfocada al trato irrespetuoso que perciben los ciudadanos de parte de nuestros colaboradores y actores involucrados con la Secretaría Distrital de Movilidad SDM.

3.2. Análisis Reclamos

De los 225 Reclamos analizadas del primer semestre 2022; el 94,7% de las peticiones, 213 solicitudes, corresponden a tipología de Reclamo, 9 son traslado por competencia y 3 son Quejas.

Tabla 4

Reclamos analizados para el I semestre de 2022

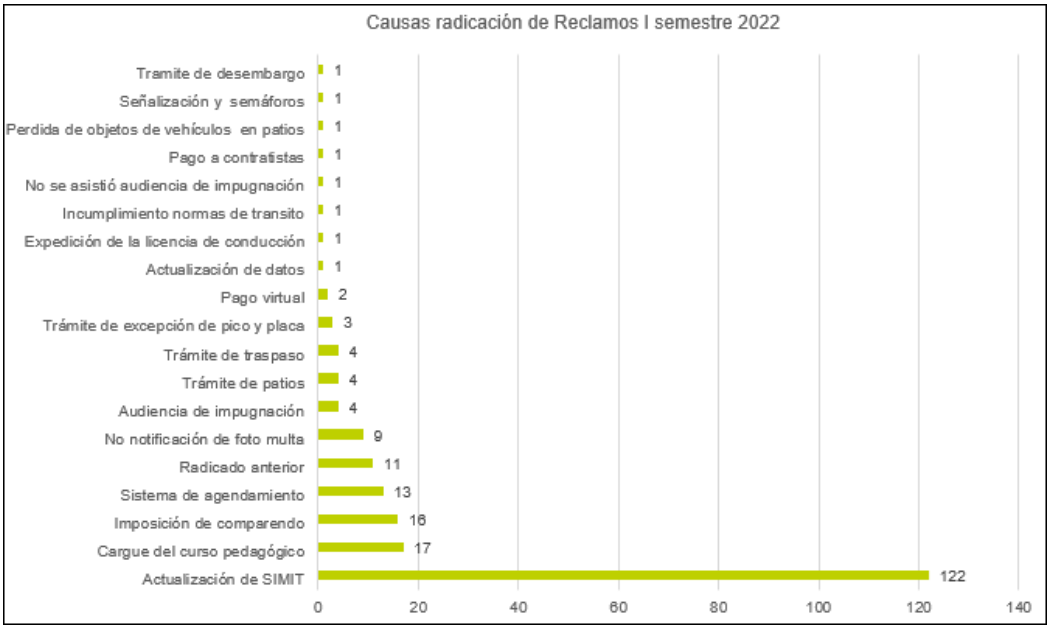
Tipo Documental	Cantidad	Porcentaje
Reclamo	213	94,7%
Traslado por competencia	9	4,0%
Queja	3	1,3%
Total General	**225**	**100,0%**

Nota: Datos tomados de la base de Quejas y Reclamos de las SDM (2022)

De acuerdo con el análisis de los Reclamos del primer semestre 2022 se infiere que:

Solo el 5,3% de las peticiones clasificadas como Reclamos, aplican a requerimientos diferentes, tales como traslado por competencia y Quejas, evidenciando que por el contrario a las quejas en el tema de Reclamos los ciudadanos seleccionan de manera correcta la tipología para la radicación de su petición.

Figura 5
Causas de la radicación de Reclamos I semestre 2022



Nota: La figura muestra las causas de los Reclamos analizadas para el periodo de enero a junio de 2022

De acuerdo con la figura anterior, la causa de mayor radicación de Reclamos, es la actualización en el Sistema Integrado de Información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT con un 57,3%, correspondiente a 122 solicitudes, seguido del cargue de cursos pedagógicos realizados en las diferentes CIAS o CEAS a nivel nacional con un 7,98%, correspondiente a 17 solicitudes y en tercer lugar tenemos la imposición de comparendos de tránsito con un 7,51%, correspondiente a 16 solicitudes.

Evidenciamos que se tienen 13 reclamos en lo referente al sistema de agendamiento de citas, donde indican que no hay disponibilidad de citas para el trámite de impugnación y/o para cursos pedagógicos.

También encontramos que se hacen reclamos de radicados anteriores, donde se menciona que nos es clara la respuesta brindada o que están inconformes con la respuesta a su solicitud.

Otro Ítem de relevancia es la reclamación por la no notificación en los términos establecidos por la Ley para las foto multas, así como el proceso de impugnación por no estar de acuerdo con la imposición de las mismas.

4. Recomendaciones

- Garantizar en la recepción la correcta clasificación y distribución a las dependencias por competencia de los requerimientos que ingresan a la Entidad por el Sistema de Gestión Documental y el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas de Bogotá Te Escucha.

- Realizar mediciones de la satisfacción del ciudadano frente calidad de las respuestas emitidas por la entidad, esto con el fin de evitar radicados reiterativos e inconformidad por las respuestas brindadas

- Cuando excepcionalmente, no sea posible resolver la petición en los plazos señalados por la ley, antes del vencimiento del término, se debe informar al peticionario los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, esto generará confianza en los ciudadanos y tranquilidad de que su solicitud está siendo atendida por la entidad

- Capacitación continua al recurso humano de nuestros canales; presencial, telefónico, virtual y redes sociales, fortaleciendo las habilidades de cada uno de nuestros colaboradores, con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas.

- Las Quejas formuladas con relación a los servicios prestados por contratistas y/o funcionarios de la entidad, deben tener una retroalimentación oportuna, tanto para la persona implicada como para el grupo de trabajo, con el fin de buscar los correctivos necesarios e implementar las acciones de mejora que contribuyan a la adecuada prestación de nuestros servicios.

- Para el caso de los Reclamos se den crear mesas de trabajo que contribuyan a mitigar los procesos donde las reclamaciones están siendo más reiterativas, realizando los ajustes necesarios con el fin de mejorar cada uno de nuestros tramites y servicios de cara a la ciudadanía

5. Conclusiones

- Frente a las Quejas y Reclamos de I semestre de 2022, se evidencia una disminución de peticiones del 19,15%, correspondiente a 314 solicitudes menos, comparado con el mismo semestre del año inmediatamente anterior.

- Tenemos una favorable disminución de Quejas pasando de 669 quejas para el I semestre de 2021 a 346 Quejas para el I semestre de 2022.

- Se deben realizar con prioridad acciones de mejorar tendientes a contribuir con la percepción del servicio brindado por nuestros colaboradores y actores que inciden en la misión de nuestra entidad, teniendo como énfasis el trato respetuoso y empático hacia nuestro ciudadano.

- Este informe de Quejas y Reclamos es un instrumento para la identificación de temas de interés y posibles debilidades al interior de cada dependencia, por eso es importante realizar reconocimiento y apropiación de las mismas con el fin de establecer posibles soluciones que mitiguen los resultados del próximo semestre. 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.

Para lograr la disminución de las Quejas y Reclamos, la Secretara Distrital de Movilidad SDM ha implementado las siguientes estrategias:

- Se elaboró el Reglamento interno para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, con el propósito de definir los lineamientos para la atención y trámite de las PQRSD que ingresen por los sistema de información, así mismo, de describir las obligaciones de los procesos que intervienen sobre el manejo de las peticiones, en conformidad a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG bajo un enfoque de Estado abierto, que permite el relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

- Se han implementado acciones de mejora para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta a la ciudadanía, de acuerdo con los términos establecidos por la norma, a través de los procesos y procedimientos, para dar respuesta con oportunidad, calidad y transparencia.

- Se tiene publicada y actualizada la información de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara a la ciudadanía en nuestra página web, así como el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.

- Fortalecimiento de los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, gestionando de manera efectiva todas las peticiones, trámites y servicios, a través de los múltiples mecanismos de atención que dispone la entidad.

- Capacitación continua de lenguaje claro y servicio al cliente, con el propósito mejorar la comunicación con la ciudadanía, lo cual implica facilitar la comprensión de la información que se brinda. garantizando la certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que se pueden solucionar inquietudes y realizar trámites, así como un trato digno y respetoso.

- Realización de mesas de trabajo que buscan dar respuesta oportuna al ciudadano especialmente en aquellos procesos donde sea evidenciado mayor número de reclamos, tales como; Actualización en el Sistema Integrado de Información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT y cargue de cursos pedagógicos realizados en las diferentes CIAS o CEAS a nivel nacional.

- La Secretaría Distrital de Movilidad ha unido esfuerzos con IDU, UMV, Transmilenio, Empresa Metro y la Terminal de Transportes para responder de forma territorializada por la implementación de la misionalidad de la entidad en cada localidad.

- Articuladamente con la Secretaría de la Mujer, la Secretaría de Cultura y con las empresas de taxi se brindó a las y los conductores de taxi herramientas que contribuyan con el reconocimiento de los derechos de las mujeres, con la prevención de las violencias y con la orientación a las víctimas de violencia de género identificadas en el servicio de transporte público individual taxi de Bogotá.

Alejandra Rojas Posada
Directora de Atención al Ciudadano
Dirección de Atención al Ciudadano
Elaboró: Yuly Andrea Pinilla Bustos DAC Yuly Pinilla
Revisó: Fredy Andres Rueda DAC Fredy A. Rueda R.