INFORME QUEJAS Y RECLAMOS SDM
II SEMESTRE 2021

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 de la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, 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 2020

Durante el 2020 se registraron 69.114 PQRSD, de las cuales 9.109 (13,17%) correspondían a quejas y reclamos, 2.424 del primer semestre y 6.685 del segundo semestre 2020. Segmentando los datos, en quejas se registraron 1.306 en el primer semestre 2020 y 1.828 quejas en segundo semestre 2020, por otro lado, en reclamos se registraron 1.118 en el primer semestre y 4.857 reclamos en el segundo semestre 2020.

Tabla 1 Recepción de quejas y reclamos 2020

2020	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	1.306	1.118	**2.424**
Segundo Semestre	1.828	4.857	**6.685**
Total	3.134	5.975	**9.109**

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

1.2. Recepción de Quejas y Reclamos 2021.

En el 2021 se registraron 164.863 de las cuales 2.589 (1,57%) correspondían a quejas y reclamos, 1.640 del primer semestre 2021 y 949 en el segundo semestre 2021. Segmentando los datos, en quejas se registraron 669 en el primer semestre 2021 y 334 en el segundo semestre 2021, mientras para reclamos, se registraron 971 en el primer semestre 2021 y 615 en el segundo semestre 2021.

Tabla 2 Recepción de quejas y reclamos 2021

2021	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	669	971	**1.640**
Segundo Semestre	334	615	**949**
Total	1.003	1.586	**2.589**

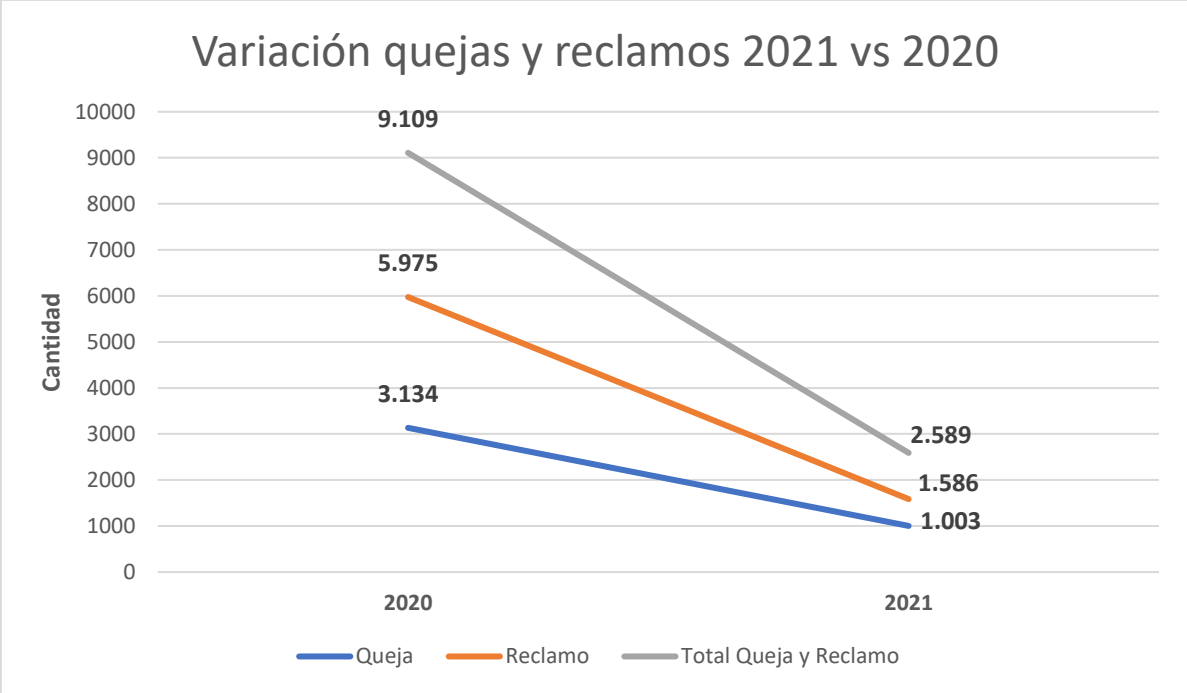
Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

2. Variación de quejas y reclamos

2.1. Variación de quejas y reclamos del 2021 vs 2020

A continuación, se presenta la variación de quejas y reclamos del 2021 al 2020 a partir de los registros de los sistemas de información dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad:

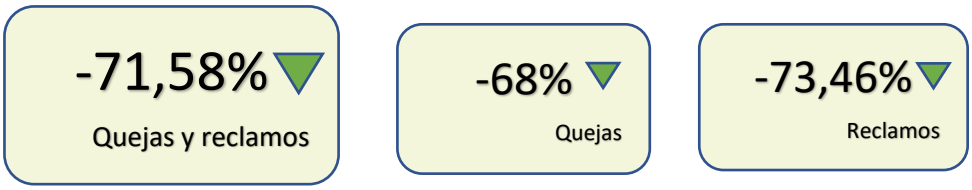
Figura 1 Variación de quejas y reclamos 2021 vs 2020



Nota: La figura muestra la variación de las quejas y reclamos del 2020 al 2021.
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, del 200 al 2021, las quejas y reclamos pasaron de 9.109 a 2.589 presentando una disminución del 71,58%.

Figura 2 Porcentajes de variación de quejas y reclamos 2021 vs 2020



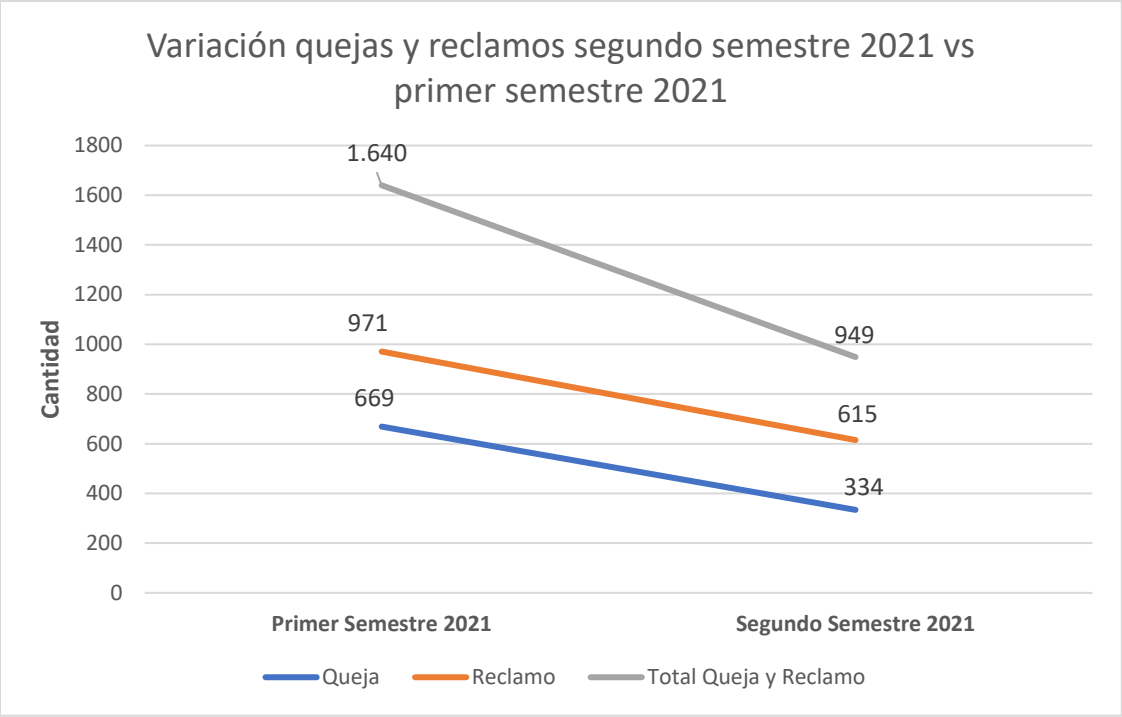
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la figura anterior, del 2020 al 2021, se presentó una reducción en quejas del 68% mientras para los reclamos hubo una reducción del 73,46%.

2.2. Variación de quejas y reclamos del II semestre 2021 vs I semestre 2021

A continuación, se muestra la variación de quejas y reclamos del primer semestre 2021 al segundo semestre 2021:

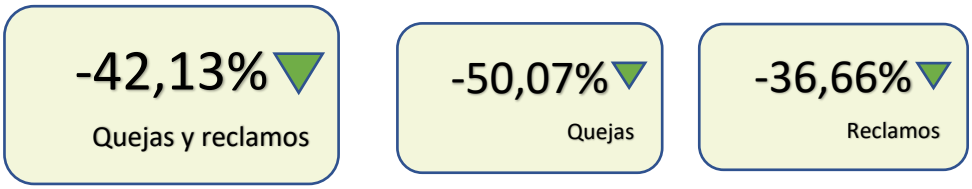
Figura 3 Variación de quejas y reclamos segundo semestre 2021 vs primer semestre 2021



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 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las quejas y reclamos del segundo semestre de 2021 frente a las quejas y reclamos del primer semestre de 2021, se evidencia una disminución del 42,13%

Figura 4 Porcentajes de variación de quejas y reclamos segundo semestre 2021 vs primer semestre 2021.



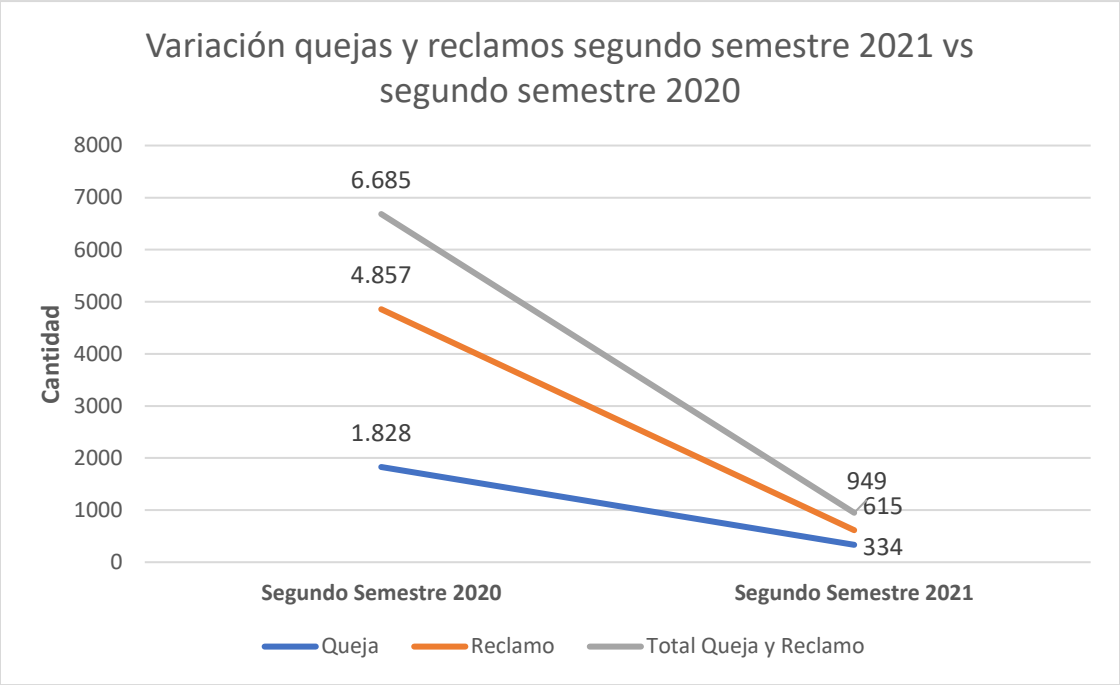
Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la figura anterior, del primer semestre 2021 al segundo semestre 2021, se presentó una reducción en quejas del 50,07% mientras para los reclamos hubo una reducción del 73,46%.

2.3. Variación de quejas y reclamos del II semestre 2021 vs II semestre 2020

A continuación, se muestra la variación de quejas y reclamos del segundo semestre 2020 comparado en el mismo periodo, pero para el año 2021:

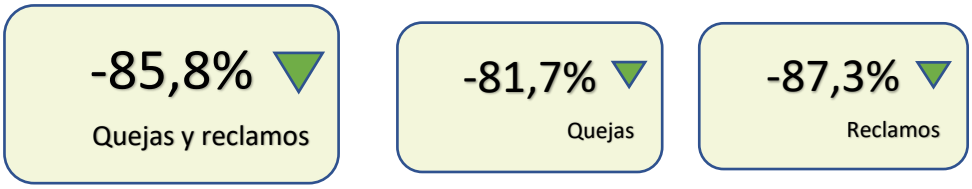
Figura 5 Variación de quejas y reclamos segundo semestre 2021 vs segundo semestre 2020



Nota: La figura muestra la variación de las quejas y reclamos del segundo semestre 2020 vs segundo semestre 2021. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las quejas y reclamos del segundo semestre de 2021 frente a las quejas y reclamos del segundo semestre de 2020, se evidencia una disminución del 85,8%

Figura 4 Porcentajes de variación de quejas y reclamos segundo semestre 2021 vs segundo semestre 2020.



Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2022

De acuerdo con la figura anterior, comparando los mismos periodos del segundo semestre del 2020 y del 2021 al segundo semestre 2021, se presentó una reducción en quejas del 81,7% mientras para los reclamos hubo una reducción del 87,3%.

3. Análisis de las Quejas y Reclamos II semestre 2021

De las 334 quejas registradas en el segundo semestre en la SDM se tomó una muestra de 67 quejas (20%) y de los 615 reclamos registrados en el segundo semestre 2021 en la SDM se tomó una muestra de 122 reclamos (20%), con el fin de analizar la causa o el motivo por la que interponen y verificar la correcta clasificación de las peticiones.

3.1. Análisis Quejas II semestre 2021

De las 67 quejas del segundo semestre 2020 analizadas, 6 quejas corresponden realmente a una queja (8,96%), por otra parte, de las 62 quejas registradas restantes corresponden a Derecho de petición de interés particular (31,34%), Derecho de Petición de interés general (25,37%), Traslado por competencia (16,42%), Reclamo (13,43%) y Denuncia por acto de corrupción y soborno (2,99%).

Tabla 3 Tipos documentales correspondientes a las quejas registradas del segundo semestre 2021

Tipo documental	Cantidad	Porcentaje del Total
Derecho de petición de interés particular	21	31,34%
Derecho de petición de interés general	17	25,37%
Traslada por competencia	11	16,42%
Reclamo	9	13,43%
Queja	6	8,96%
Denuncia por acto de corrupción o soborno	2	2,99%
No visible	1	1,49%
Total general	**67**	**100,00%**

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

De acuerdo con el análisis de las quejas del segundo semestre 2021 se infiere que:

- Más del 90% de las peticiones registradas como Queja NO corresponden realmente a una queja.
- El 56,72% de las peticiones registradas como Queja son realmente Derechos de petición de interés particular y general.
- La mayoría de los derechos de petición de interés particular son quejas hacia agentes de tránsito de la Policía Nacional.
- La mayoría de los derechos de petición de interés general son denuncias ciudadanas por abandono o parqueo de vehículos en zonas prohibidas y reclamos con el servicio de taxi.

Ahora bien, ¿Por qué se están quejando los ciudadanos?, se revisaron las 6 quejas que correspondían realmente quejas y se evidencia que los ciudadanos manifiestan una insatisfacción por la atención recibida por los servidores públicos en el Centro de Servicios

de Movilidad, en los trámites de cursos pedagógicos y salida de vehículo inmovilizados y en algún proceso de los Centros Locales de Movilidad y del Grupo Guía.

Tabla 3 Causas quejas segundo semestre 2021

Radicado	Causa
4144922021	Mala atención coordinador CSM
4144872021	Mala atención coordinador CSM
2906252021	Mala atención servidor público Centro Local de Movilidad
20216122304572	Mala atención servidor público trámite cursos pedagógicos
2529112021	Mala atención servidor público trámite salida de vehículo inmovilizado
3707532021	Mal trato servidor público Grupo Guía

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

3.2. Análisis Reclamos II semestre 2021

De los 122 reclamos del segundo semestre 2021 analizados, 98 reclamos (80,33%) corresponden realmente a reclamos, por otra parte, los 24 reclamos registrados restantes corresponden a Derecho de petición de interés particular (10,66%), Derecho de petición de interés general (4,10%), Traslado por competencia (4,10%) y Denuncia por acto de corrupción (0,82%).

Tabla 4 Tipos documentales correspondientes a los reclamos registrados del segundo semestre 2021

Tipo documental	Cantidad	Porcentaje del Total
Reclamo	98	80,33%
Derecho de petición de interés particular	13	10,66%
Derecho de petición de interés general	5	4,10%
Traslado por competencia	5	4,10%
Denuncia por acto de corrupción	1	0,82%
Total general	**122**	**100%**

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

A continuación, se enlistan las causas identificadas en los reclamos interpuestos por la ciudadanía:

Tabla 5 Causas reclamos segundo semestre 2021

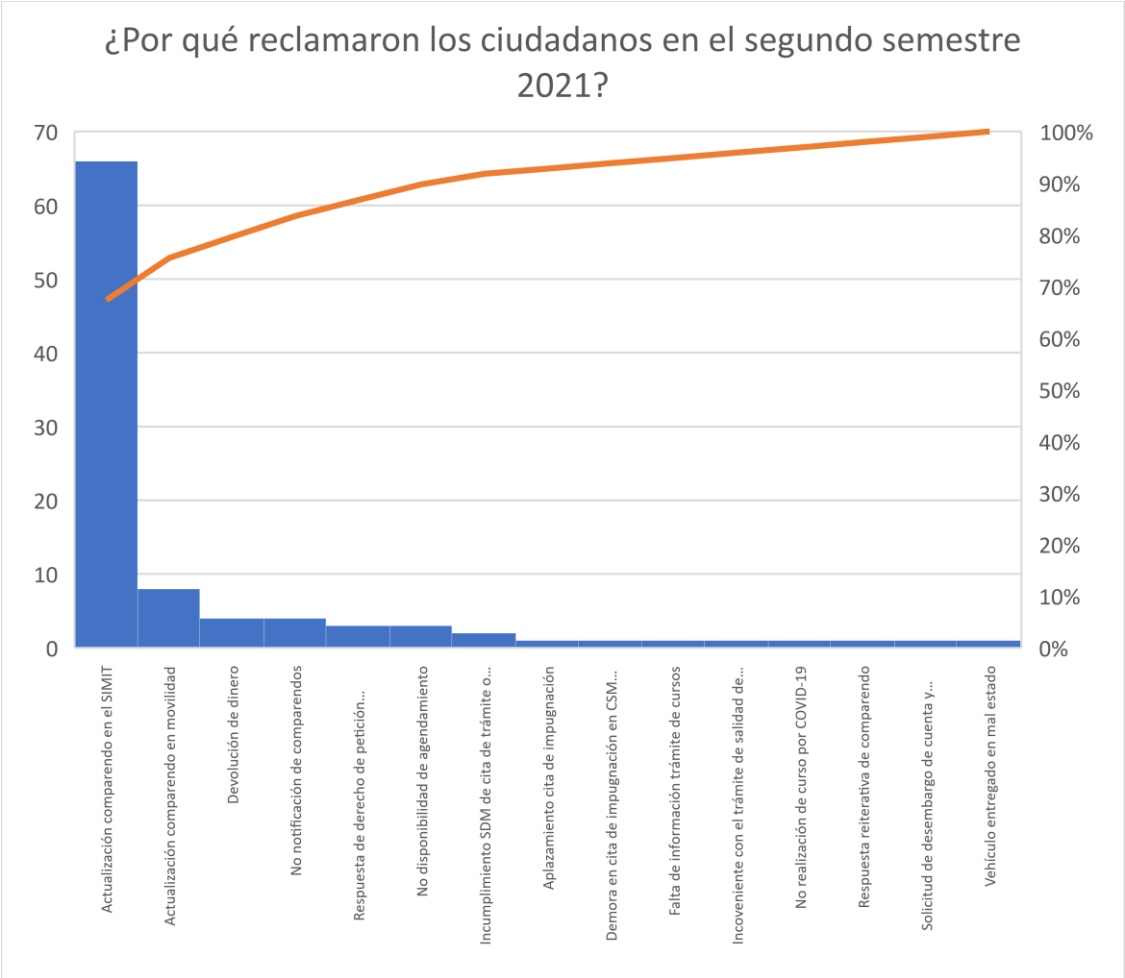
Causas	Cantidad	Porcentaje
Actualización comparendo en el SIMIT	66	67,35%
Actualización comparendo en movilidad	8	8,16%
Devolución de dinero	4	4,08%
No notificación de comparendos	4	4,08%
Respuesta de derecho de petición incompleta, sin fondo o no comprensible	3	3,06%

No disponibilidad de agendamiento	3	3,06%
Incumplimiento SDM de cita de trámite o servicio	2	2,04%
Aplazamiento cita de impugnación	1	1,02%
Demora en cita de impugnación en CSM Calle 13	1	1,02%
Falta de información trámite de cursos	1	1,02%
Inconveniente con el trámite de salida de vehículo	1	1,02%
No realización de curso por COVID-19	1	1,02%
Respuesta reiterativa de comparendo	1	1,02%
Solicitud de desembargo de cuenta y devolución de dinero	1	1,02%
Vehículo entregado en mal estado	1	1,02%
Total	**98**	**100,00%**

Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

A continuación, se muestra los resultados en una gráfica de Pareto para identificar las causas que se deben atacar para cumplir con la entrega de trámite y servicios conforme a los requisitos de los ciudadanos con el fin de disminuir la cantidad de reclamos de la ciudadanía.

Figura 5 Gráfica de Pareto causales reclamos segundo semestre 2021.



Nota: La figura muestra las causas de los reclamos del segundo semestre 2021. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021

De acuerdo con la tabla 5 y la gráfica 5, se puede inferir que:

- El 67,35% de los ciudadanos reclamaron por la no actualización en el sistema de información SIMIT los comparendos los cuales habían realizado el curso pedagógico y/o cancelado el pago.
- El 8.16% de los ciudadanos reclamaron por la no actualización del comparendo en la página de movilidad.
- El 4,08% de los ciudadanos reclamaron por la devolución de dinero en medio de trámites, servicios u otros procedimientos administrativos.
- El 4,08% de los ciudadanos reclamaron por la no notificación de comparendos.

4. Recomendaciones

- En Bogotá te escucha, cuando la respuesta requiera ampliación, no cerrar el evento por respuesta definitiva, sino por la opción de Respuesta Parcial.
- Para el tratamiento de las quejas es necesario dejar soporte de la retroalimentación con el colaborador por medio de acta de reunión o correo electrónico.
  Nota: Para los contratistas el tratamiento lo realiza el supervisor, para los funcionarios públicos lo realiza la Oficina de Control Disciplinaria.
- Los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño deben realizar el análisis de causas priorizando los temas más reiterativos con el fin de proponer acciones correctivas que permitan disminuir la cantidad de quejas y reclamos de su dependencia.
- Cuando se realice el análisis de quejas y reclamos por las dependencias, y se evidencie mal la tipología de las peticiones, para ORFEO, se debe remitir un correo a la Subdirección Administrativa para que realicen el cambio.
- Los encargados del manejo de BTE, al momento de gestionar las peticiones, deben revisar la tipología y en caso de ser necesario deben reclasificar la petición.
- Los funcionarios que atienden y dan respuesta a las peticiones deben verificar la tipología de las peticiones y en caso de ser necesario solicitar la reclasificación según corresponda.

5. Conclusiones

- Las quejas y reclamos del 2021 disminuyeron un **71,58%** frente al año 2020.
- Las quejas del 2021 disminuyeron un **68%** frente al año 2020.
- Los reclamos del 2021 disminuyeron un **73,46%** frente al año 2020.

Para lograr la disminución de las quejas y reclamos, la SDM ha implementado las siguientes estrategias:

- ✓ Diseño e implementación del modelo de gestores de servicios.
- ✓ Promoción y divulgación de la Carta al Compromiso a la Ciudadanía.
- ✓ Promoción y divulgación del Decálogo de Servicio.
- ✓ Puesta en operación del Centro de Contacto de Movilidad.
- ✓ Ampliación de cobertura y accesibilidad de los canales de atención de la SDM.
- ✓ Cualificación de los servidores públicos.

- ✓ Talleres de calibración, pronóstico y calidad de los Centros de Contacto de Movilidad y Línea 195.
- ✓ Ampliación de cobertura de canal presencial (Sede Paloquemao).
- ✓ Robustecimiento en el aplicativo de asignación de citas.
- ✓ Estrategia multinivel de agendamiento.
- ✓ Gamificación “Viajando por los trámites”, para mejorar el conocimiento de los colaboradores en la prestación de los trámites y servicios de la SDM.
- ✓ Divulgación de los términos de respuestas de las peticiones ciudadanas para apropiación interna en los servidores públicos.

Alejandra Rojas Posada
Directora de Atención al Ciudadano
Dirección de Atención al Ciudadano
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC
Revisó: Liz Catherine Romero Cortes DAC