INFORME QUEJAS Y RECLAMOS SDM
I 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, 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 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 primer semestre 2021 se han registrado 77.714 PQRSD, de las cuales 1.640 (2,1%) corresponden a quejas y reclamos, segmentadas en 669 quejas y 971 reclamos.

Tabla 2
Recepción de quejas y reclamos 2021

2021	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	669	971	**1.640**

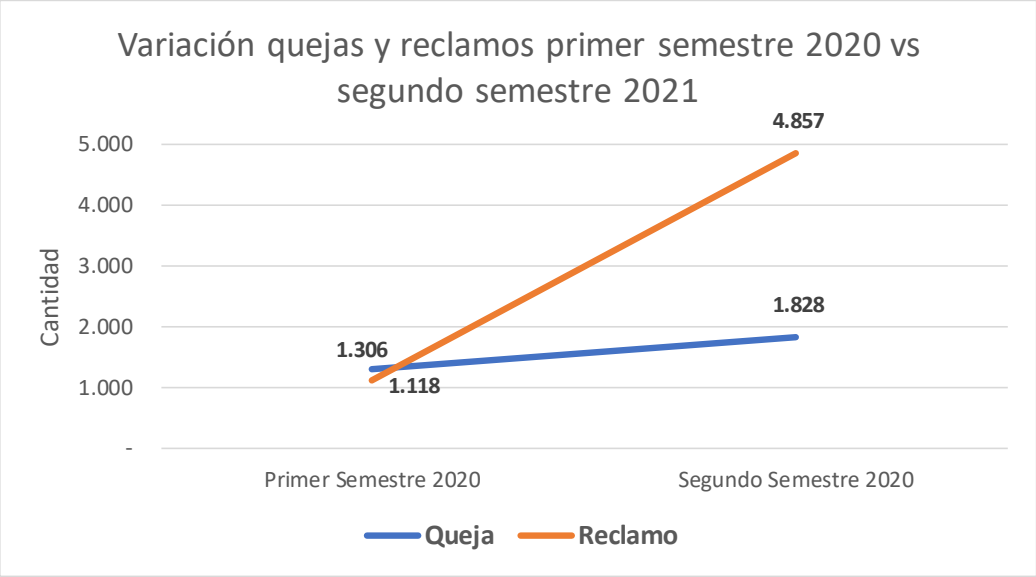
Nota: Datos tomados de la base de quejas y reclamos de las SDM (2020-2021)

2. Variación de quejas y reclamos

2.1. Variación de quejas y reclamos del I semestre 2020 vs II semestre 2020

De acuerdo con la tabla 1, del primer semestre al segundo semestre 2020, las quejas y reclamos pasaron de 2.424 a 6.685 presentando un aumento del 173%.

Figura 1
Variación de quejas y reclamos I semestre 2020 vs segundo semestre 2020

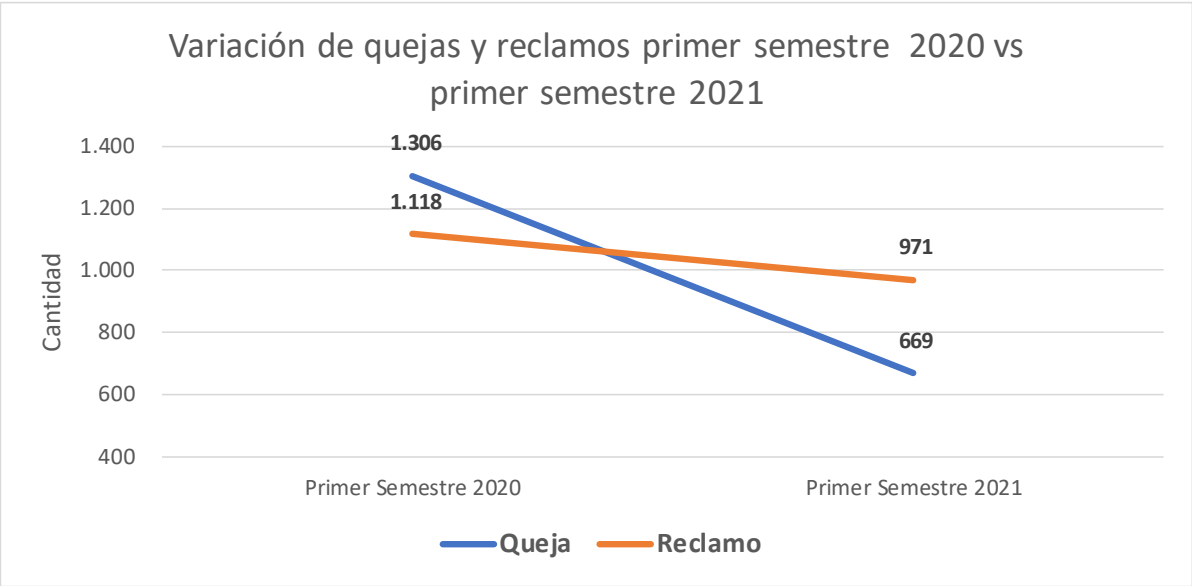


Nota: La figura muestra la variación de las quejas y reclamos del primer semestre 2020 al segundo semestre 2020. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021

De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las quejas del primer semestre de 2020 frente a las quejas del segundo semestre de 2020, se evidencia un aumento del 40%, por otro lado, los reclamos del primer semestre de 2020 frente a los reclamos del segundo semestre de 2020, se evidencia un aumento del 337%.

2.2. Variación de quejas y reclamos del I semestre 2020 vs I semestre 2021

Figura 2
Variación de quejas y reclamos I semestre 2020 vs I semestre 2021



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

De acuerdo con la gráfica anterior, comparando las quejas y reclamos del primer semestre de 2020 con las quejas y reclamos del primer semestre de 2021, se aprecia una reducción del 32%.

Ahora bien, se aprecia que hubo una reducción del 49% en el primer semestre de 2021 con relación al primer semestre de 2020. Para los reclamos, se aprecia una reducción del 13% en el primer semestre de 2021 con relación al primer semestre de 2020.

3. Análisis de las Quejas y Reclamos

De las 10.749 quejas y reclamos registrados del 2020 y primer semestre 2021, se tomó una muestra del 2.5% correspondiente a 102 quejas y reclamos:

- 33 quejas del primer semestre 2020
- 28 reclamos del primer semestre 2020
- 17 quejas del primer semestre 2021
- 24 reclamos del primer semestre 2021

3.1. Análisis Quejas

3.1.1. Primer semestre 2020

De las 33 quejas del primer semestre 2020 analizadas, 1 queja corresponde realmente a una queja, por otra parte, de las 32 quejas registradas restantes corresponden a Reclamo (57,58%), Derecho de Petición de interés particular (27,27%), Denuncias por actos de corrupción (9,09%), y Consulta (3,03%).

Tabla 3

Tipos documentales correspondientes a las quejas registradas del primer semestre 2020

Tipo documental	Cantidad	Porcentaje del total
Reclamo	19	57,58%
Derecho de petición de interés particular	9	27,27%
Denuncia por actos de corrupción	3	9,09%
Consulta	1	3,03%
Queja	1	3,03%
Total general	**33**	**100,00%**

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

3.1.2. Primer semestre 2021

De las 17 quejas del primer semestre 2021 analizadas, 1 queja corresponde realmente a una queja, por otra parte, de las 16 quejas registradas restantes corresponden a Reclamo (47,06%) y Derecho de Petición de interés particular (47,06%).

Tabla 4
Tipos documentales correspondientes a las quejas registradas del primer semestre 2021

Tipo documental	Cantidad	Porcentaje del total
Reclamo	8	47,06%
Derecho de petición de interés particular	8	47,06%
Queja	1	5,88%
Total general	**17**	**100%**

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

De acuerdo con el análisis de las quejas del primer semestre 2020 y primer semestre 2021 se infiere que:

- Más del 96% de las peticiones registradas como Queja NO corresponden realmente a una queja.
- El 54% de las peticiones registradas como Queja son realmente Reclamos, esto pasa porque el ciudadano no identifica la diferencia entre una queja y un reclamo y al momento de radicarla por el Sistema Bogotá Te Escucha la clasifican erróneamente.
- Se evidencia aún una ineficaz reclasificación interna de las Quejas.

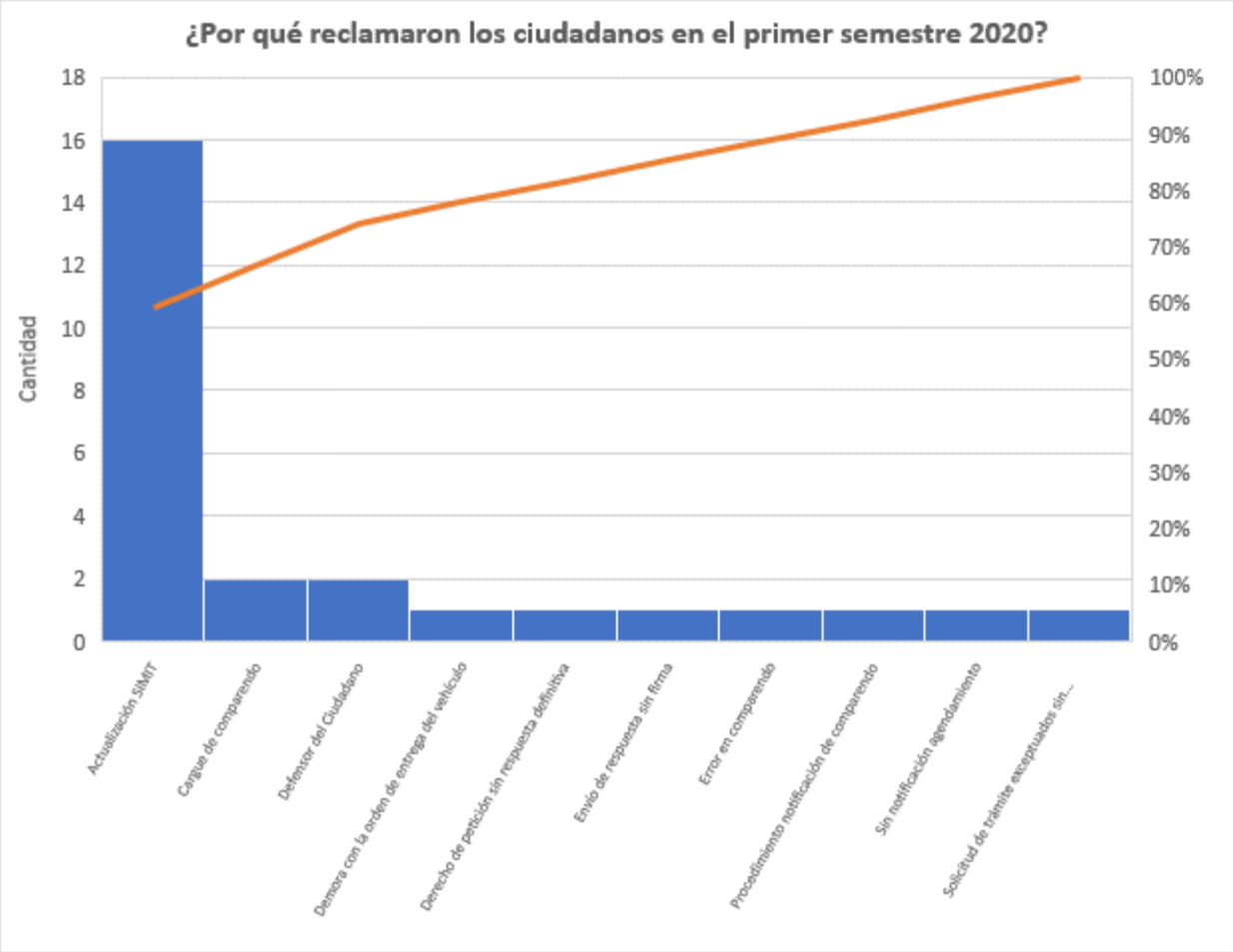
Ahora bien, ¿Por qué se están quejando los ciudadanos?, se revisaron las 2 quejas que correspondían realmente a una queja y se evidencia que los ciudadanos manifiestan una insatisfacción por la atención recibida por los funcionarios públicos uno de la sede de Paloquemao (Falta de diligencia y atención hacia el ciudadano) y la otra queja del Centro de Servicio de Movilidad Calle 13 (el funcionario refuta las afirmaciones del ciudadano).

3.2. Análisis Reclamos

3.2.1. Primer semestre 2020

De los 28 reclamos del primer semestre 2020 analizados, el 96,42% corresponden realmente a un reclamo y el 3,57% (correspondiente a 1 reclamo) no corresponde al tipo documental Reclamo sino a una Petición de Derecho de interés particular.

Figura 3
Cusas de los reclamos primer semestre 2020



Nota: La figura muestra las causas de los reclamos del primer semestre 2020. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede inferir que:

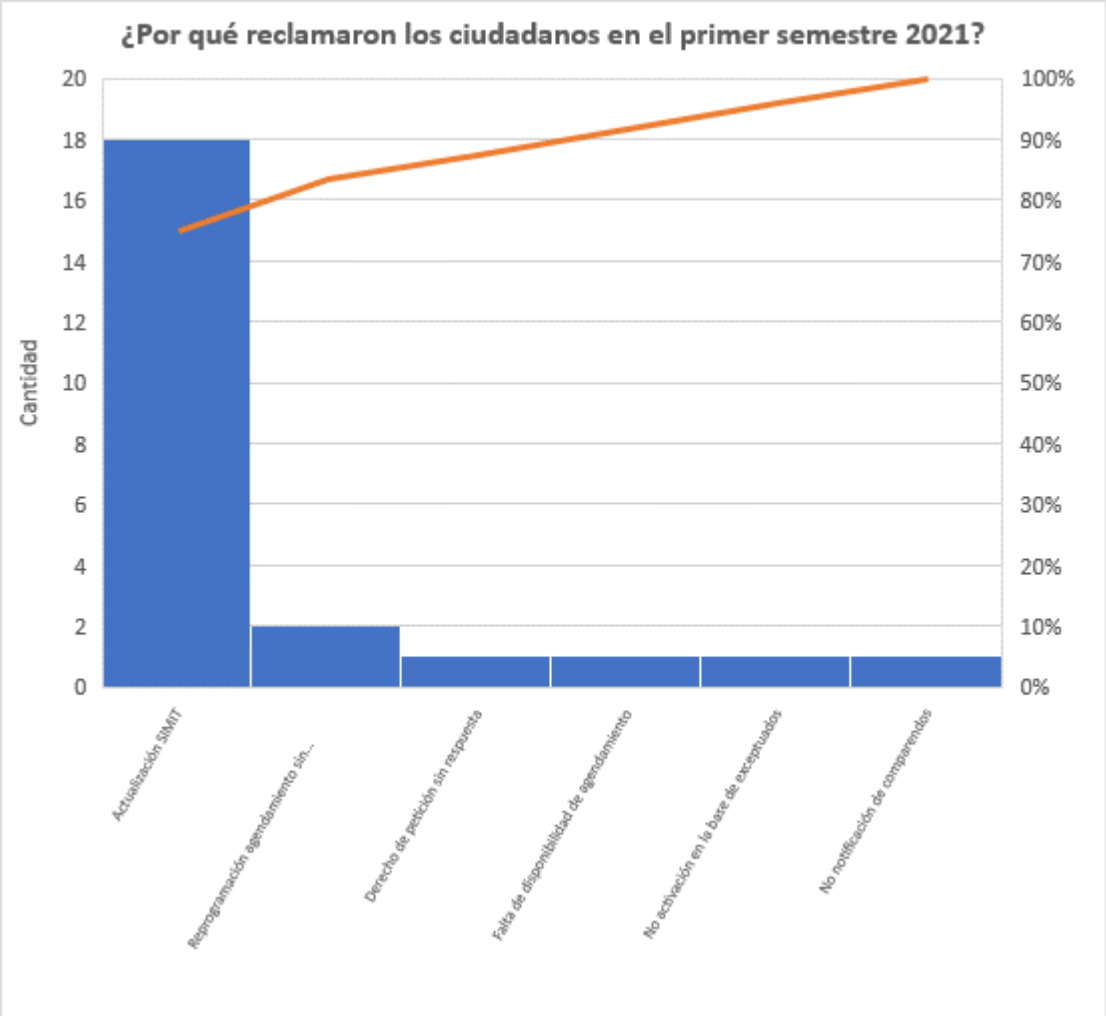
- El 54% de los ciudadanos reclamaron por la no actualización en el sistema de información SIMIT los comparendos los cuales habían realizado el curso pedagógico y cancelado el pago.

- El 7.14% de los ciudadanos reclamaron por el no cargue de los comparendos en los sistemas de información, impidiendo realizar el curso pedagógico o la cancelación del pago.

3.2.2. Primer semestre 2021

De los 24 reclamos del primer semestre 2021 analizados, el 100% corresponden realmente a un reclamo.

Figura 4
Cusas de los reclamos primer semestre 2021



Nota: La figura muestra las causas de los reclamos del primer semestre 2020. Fuente: Dirección de Atención al Ciudadano SDM 2021

De acuerdo con la gráfica anterior, se puede inferir que:

- El 75% de los ciudadanos reclamaron por la no actualización en el sistema de información SIMIT los comparendos los cuales habían realizado el curso pedagógico y cancelado el pago.
- Se evidencia una correcta reclasificación de los reclamos.

4. Peticiones acudiendo a la figura del Defensor del Ciudadano

Del análisis anterior se encontró en la muestra 2 peticiones del primer semestre 2020 donde acudieron a la figura del defensor del ciudadano mediante el registro del PM04-M01-F09 Formato de seguimiento de solicitudes Defensor del Ciudadano

Al revisar las dos peticiones se evidenció que es de la misma ciudadana, radicadas el mismo día, solicitando la misma información; la ciudadana acudía a la figura del Defensor del Ciudadano por la falta de respuesta a varios derechos de petición por unos comparendos notificados y manifiesta que el caso viene desde el año 2016.

Se verifica las respuestas brindadas a las dos peticiones y desde el Defensor del Ciudadano se le informa a la ciudadana que la entidad ya se pronunció a su solicitud inicial y se le invita a que consulte la respuesta en el Sistema de Bogotá Te escucha.

Para finalizar, en el primer semestre 2021 no se hallaron peticiones donde ciudadanos acudan a la figura del defensor del ciudadano y por lo anterior se puede inferir que:

- Se está garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y las demás funciones que tiene el Defensor del Ciudadano de la SDM de acuerdo con el decreto 847 de 2019 y a la Resolución 078 de 2018.

5. Recomendaciones

- 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.
- Los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño de las dependencias deben realizar el análisis de las causas con el fin de tomar acciones correctivas que permitan disminuir el número de quejas y reclamos.
- Las dependencias deben verificar el tratamiento eficaz de las quejas e implementen las acciones más adecuadas y las mejores prácticas.

6. Conclusiones

- Las quejas y reclamos del primer semestre 2021 disminuyeron un **32%** frente al primer semestre 2020.
- Las quejas del primer semestre de 2021 disminuyeron un **49%** frente al primer semestre de 2020.
- Los reclamos del primer semestre de 2021 disminuyeron un **13%** frente al primer semestre de 2020.

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

- La reclasificación correcta de las quejas y reclamos, debido a que la mayoría de las peticiones registradas por los ciudadanos corresponden a derechos de petición particular y general.
- La implementación del modelo de gestor de servicios que permite una oportuna y eficiente gestión de los trámites en el Centro de Servicios de Movilidad.
- La retroalimentación de las quejas por parte de los supervisores, donde se establecen compromisos con los gestores de los Centros de Servicios para asegurar una atención cálida y amable.
- La realización de talleres de escucha de llamadas de la línea 195, donde se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora y se establecen compromisos para el seguimiento y mejora de los agentes.

Adriana Ruth Iza
Directora de Atención al Ciudadano
Dirección de Atención al Ciudadano
Elaboró: Camilo Andrés Ochoa Rodríguez DAC
Revisó: Liz Catherine Romero Cortes DAC