SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD
SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS SDM
II SEMESTRE DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción 3
2. Recepción de Quejas y Reclamos 3
2.1. Recepción de Quejas y Reclamos 2021 3
2.2. Recepción de Quejas y Reclamos 2022 3
3. Variación de Quejas y Reclamos 4
3.1. Variación de Quejas y Reclamos año 2021 vs año 2022 4
3.2. Variación de Quejas y Reclamos I semestre 2022 vs II semestre 2022 5
3.3. Variación de Quejas y Reclamos II semestre 2021 vs II semestre 2022 6
4. Análisis de las Quejas y Reclamos II semestre de 2022 7
4.1. Análisis de Quejas II semestre de 2022 7
4.2. Análisis de Reclamos II semestre de 2022 9
5. Conclusiones 11
6. Recomendaciones 12

Secretaría Distrital de Movilidad
Calle 13 # 37 - 35
Teléfono: (1) 364 9400
www.movilidadbogota.gov.co
Información: Línea 195

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 insumopara 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 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**	**1.586**	**2.589**

Nota: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2021)

2.2. Recepción de Quejas y Reclamos 2022

En el **2022** se registraron **335.487** PQRSD, de las cuales **4.073** corresponden a Quejas y Reclamos, lo que representa el **1,21%** sobre el total de peticiones del año 2022; **1.326** Quejas y Reclamos del primer semestre 2022 y **2.747** Quejas y reclamos del segundo semestre 2022. Segmentando los datos, en Quejas se registraron **346** en el primer

semestre 2022 y **463** en el segundo semestre 2022, mientras para Reclamos, se registraron **980** en el primer semestre 2022 y **2.284** en el segundo semestre 2022.

Tabla 2
Recepción de Quejas y Reclamos 2022

2022	Queja	Reclamo	Total
Primer Semestre	346	980	**1.326**
Segundo Semestre	463	2.284	**2.747**
Total	**809**	**3.264**	**4.073**

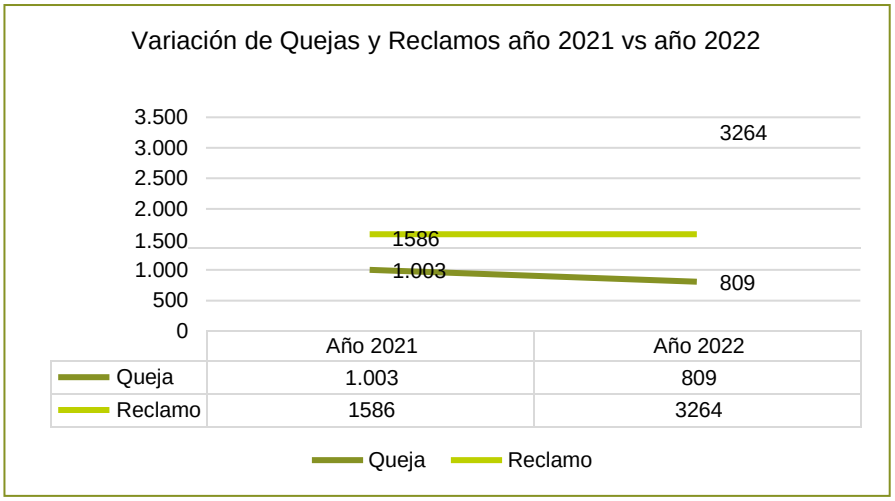
Nota: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2022)

3. Variación de Quejas y Reclamos

3.1. Variación de Quejas y Reclamos año 2021 vs año 2022

A continuación, se presenta la variación de Quejas y Reclamos del año 2021 al año 2022, a partir de los registros de los sistemas de información dispuestos por la Secretaría Distrital de Movilidad:

Figura 1
Variación de Quejas y Reclamos año 2021 vs año 2022



Nota: La figura muestra la variación de las Quejas y Reclamos del año 2021 vs el año 2022
Fuente: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2021-2022)

De acuerdo con la gráfica anterior; comparando las Quejas ingresadas del año 2021 frente a las Quejas del año 2022, se evidencia una disminución del **19,34%.** Por lo contrario, los Reclamos registran un aumento significativo del año 2021 al año 2022 con un **105,8%** de incremento.

Figura 2

Porcentajes de variación de Quejas y Reclamos del año 2021 al año 2022

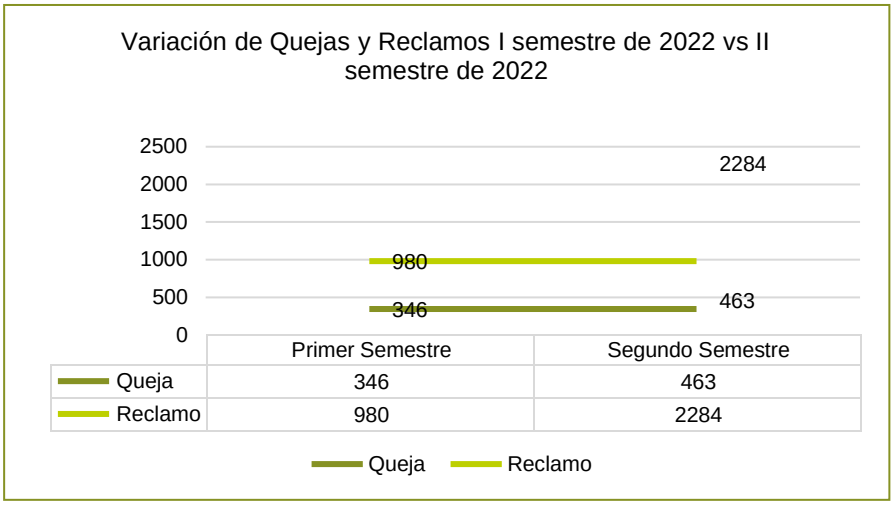
Fuente Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2021-2022)

Del total de Quejas y Reclamos recibidas del año 2021 al año 2022 se dio un incremento de peticiones del **57,32%.**

3.2. Variación de Quejas y Reclamos I semestre 2022 vs II semestre 2022

Figura 3

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



Nota: La figura muestra la variación de Quejas y Reclamos del primer semestre 2022 vs el segundo semestre 2022.

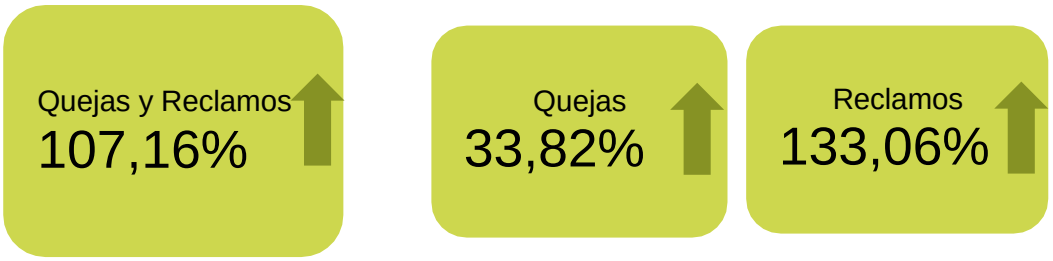
Fuente: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2022)

De acuerdo con la Figura anterior, comp5arando las Quejas ingresadas en el primer

semestre del año 2022 frente a las Quejas del segundo semestre del año 2022, se evidencia un incremento del **33,82%.** Los Reclamos también registran un aumento del **133,06%** del primer semestre de 2022 al segundo semestre de 2022.

Figura 4

Porcentajes de variación de Quejas y Reclamos primer semestre de 2022 vs segundo semestre de 2022.



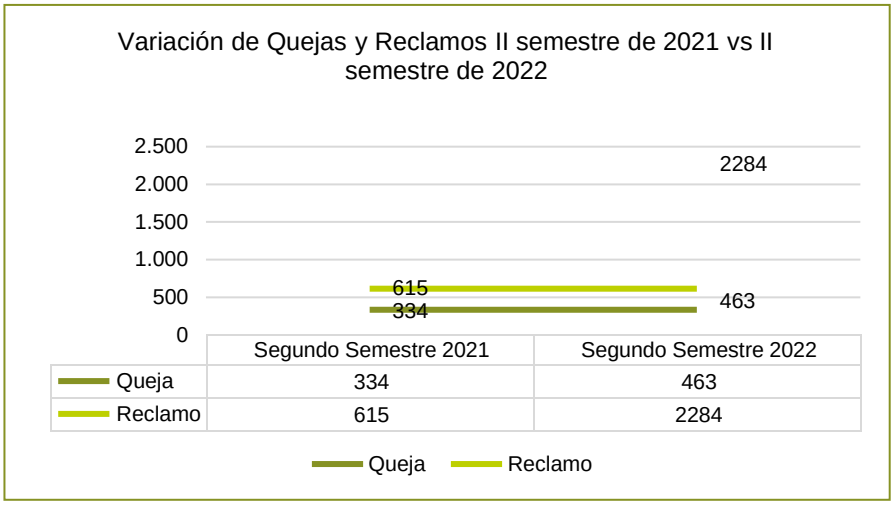
Fuente: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2022)

Comparando las Quejas y Reclamos del primer semestrede 2022 con las Quejas y Reclamos del segundo semestre de 2022, se aprecia un aumento del 107,16%.

3.3. Variación de Quejas y Reclamos II semestre 2021 vs II semestre 2022

Figura 5

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



Nota: La figura muestra la variación de Quejas y Reclamos del segundo semestre 2021 vs el segundo semestre 2022

Fuente: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2021-2022)

De acuerdo con la Figura anterior, comparando las Quejas ingresadas en el segundo semestre del año 2021 frente a las Quejas del segundo semestre del año 2022, se evidencia un incremento del **38,62%.** De igual manera los Reclamos registran un aumento del **271,38%** del segundo semestre de 2021 al segundo semestre de 2022.

Figura 6
Porcentajes de variación de Quejas y Reclamos segundo semestre de 2021 vs segundo semestre de 2022.

Fuente: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2021-2022)

Comparando las Quejas y Reclamos del segundo semestrede 2021 con las Quejas y Reclamos del segundo semestre de 2022, se aprecia un aumento del 189,46%.

4. Análisis de las Quejas y Reclamos II semestre de 2022

De las **2.747** Quejas y Reclamos registrados en el II semestre de 2022, se tomó una muestra del **12,30%** correspondiente a **338** Quejas y Reclamos:

- 57 quejas
- 281 reclamos

4.1. Análisis de Quejas II semestre de 2022

Tabla 3
Quejas analizadas para el II semestre de 2022

Tipo Documental	Cantidad	Porcentaje
Reclamo	22	38,60%
Traslado por no competencia	14	24,56%
Queja	13	22,81%
Derechos de petición interés particular	3	5,26%
Solicitud de ampliación y/o aclaración	3	5,26%

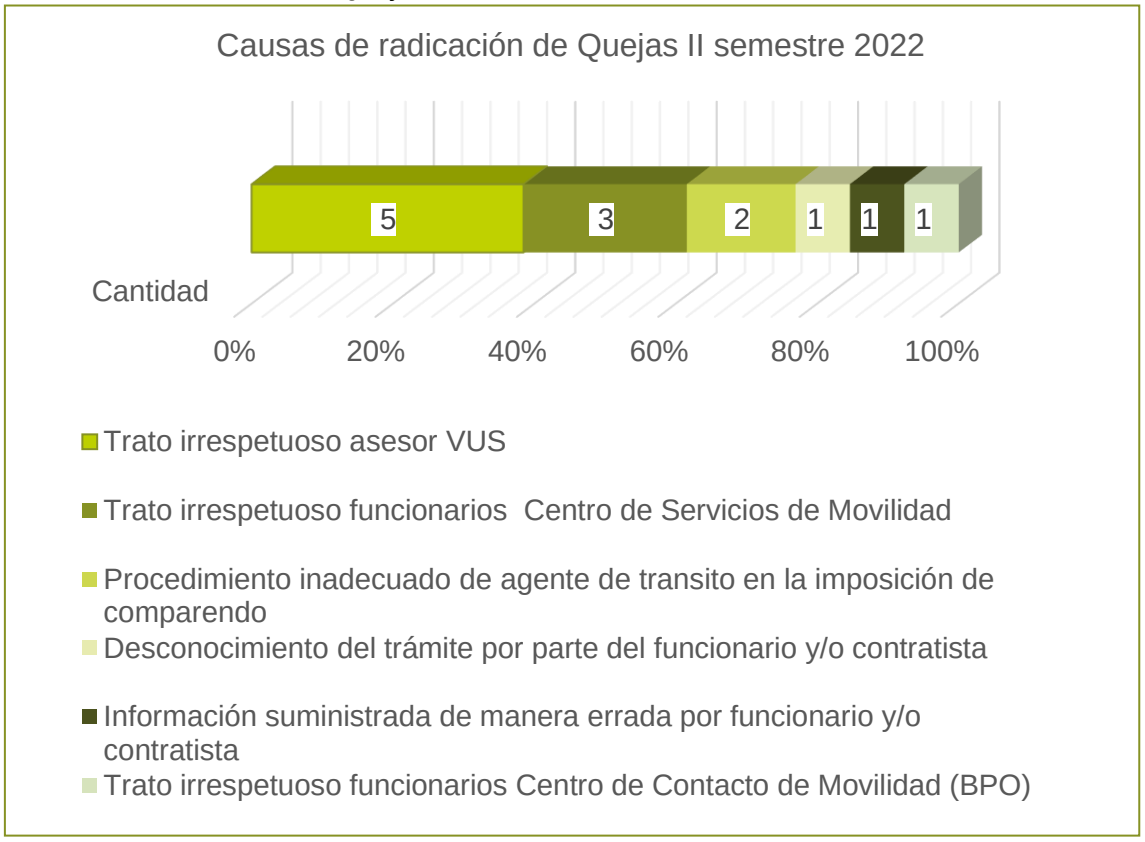
Tipo Documental	Cantidad	Porcentaje
Denuncia actos corrupción	1	1,75%
Derechos de petición interés general	1	1,75%
Total general	**57**	**100,00%**

Nota: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2022)

De las **57** Quejas analizadas del segundo semestre **2022**; 13 corresponden a solicitudes de Quejas, representando el **22,81%**, 22 corresponden a Reclamo, 14 a traslado por no competencia, 3 a Derechos de petición de interés particular, 1 por denuncias de actos de corrupción y 1 por derechos de petición de interés general.

Figura 7

Causas de radicación de Quejas II semestre 2022



Nota: La figura muestra las causas de las Quejas analizadas para el periodo de julio a diciembre de 2022

De acuerdo con la figura anterior, dentro de las causas de mayor radicación de Quejas tenemos; 5 peticiones por trato irrespetuoso por funcionarios del (VUS), 3 peticiones por trato irrespetuoso de funcionarios del centro de servicios de movilidad, 2 procedimiento inadecuado de agente de tránsito en la imposición del

comparendo, 1 por desconocimiento del trámite por parte del funcionario, 1 por información suministrada de manera errada por un funcionario y 1 por trato irrespetuoso de funcionarios del centro de contacto de movilidad (BPO).

4.2. Análisis de Reclamos II semestre de 2022

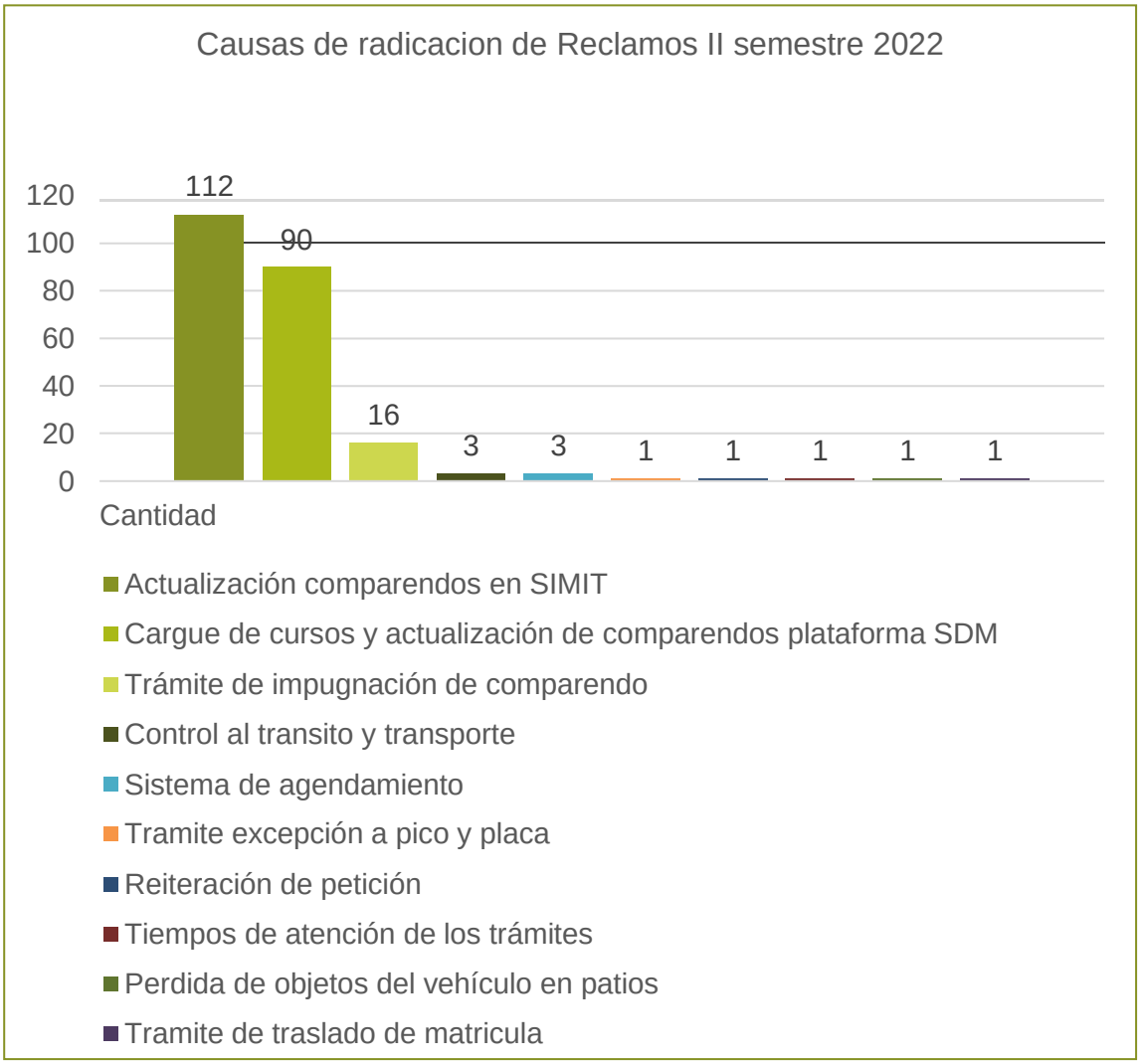
Tabla 4
Reclamos analizados para el II semestre de 2022

Tipo Documental	Cantidad	Porcentaje
Reclamo	229	81,49%
Derechos de petición interés particular	26	9,25%
Traslado por no competencia	21	7,47%
Solicitud de ampliación y/o aclaración	3	1,07%
Denuncia actos corrupción	1	0,36%
Solicitud de copia	1	0,36%
Total general	**281**	**100,00%**

Nota: Datos tomados de la base de PQRSD de la SDM (2022)

De los **281** Reclamos analizadas del segundo semestre 2022; el **81,49%** de las peticiones, que corresponden a **229** solicitudes, efectivamente son Reclamos. El 9,25% son Derechos de petición de interés particular, el **7,47%** corresponden a traslados por no competencia, el **0,36%** son Denuncias por actos de corrupción y solicitudes de copia.

Figura 8
Causas de la radicación de Reclamos II semestre 2022



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

De acuerdo con la figura anterior, la causa de mayor radicación de Reclamos, es la actualización de comparendos en el Sistema Integrado de Información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito SIMIT con un **48,91%,** que corresponde a **112** solicitudes, seguido del cargue de cursos pedagógicos y actualización de comparendos en la plataforma de la SDM con un **39,30%,** que corresponde a **90** solicitudes, en tercer lugar tenemos la el trámite de impugnación de comparendos con un **6,99%** que corresponde a **16** solicitudes, en cuarto lugar están; control al tránsito y sistema de agendamiento con **3** peticiones cada una, que corresponde al **2,62%** y en quinto lugar están; trámite excepción a pico y placa, Reiteración de petición, tiempos de atención de los trámites, perdida de objetos del vehículo en patios y trámite de traslado de matrícula, cada una con **1** solicitud que corresponde al **2,18%.**

5. Conclusiones

- Realizando el comparativo de PQSR del año 2021 al año 2022; en el año 2021 ingresaron **164.863** peticiones y en el año 2022 ingresaron **335.487**, lo que significa un incremento anual de **170.624** peticiones, que corresponde al **103,49%.** Al validar las cifras de la Quejas y Reclamos que ingresaron obtenemos que; en el año 2021 recibimos **2.589** peticiones por esta tipología, que corresponde al **1,57%** del total de peticiones que ingresaron para ese año y para el año 2022 recibimos **4.073** Quejas y Reclamos, que corresponde a **1,21%** del total de peticiones que ingresaron para ese año. A partir de lo anterior, aunque en las cifras hubo un aumento de **1.484** Quejas y Reclamos, si lo examinamos sobre el total de radicados recibidos para cada año, se refleja una disminución de **0,36** puntos porcentuales del año 2021 al año 2022.

- Se evidencia un incremento significativo en la radicación de peticiones por la tipología de Reclamos; para el año 2021 recibimos **1.586** solicitudes y para el año el año 2022, recibimos **3.264** peticiones, lo que nos da como resultado un aumento del **105,80%** de Reclamos radicados del año 2021 al año 2022. De la misma manera este incremento se ve reflejado en la comparación del I semestre de 2022 con **980** Reclamos y para el II semestre de 2022 con **2.284** reclamos, registrando un aumento del **133,06%** de peticiones de un semestre al otro.

- Para tipologías de Quejas, los resultados reflejan una disminución en la radicación de las mismas del año 2021 al año 2022; para el 2021 ingresaron **1.003** Quejas y para el año 2022 ingresaron **809** Quejas, generando una disminución en la radicación de Quejas del **19,34%.** Pero en la variación del I semestre de 2022 al II semestre de 2022, estamos ante un incremento de **33,82%,** con **346** Quejas para el I semestre y **463** quejas para el II semestre.

- En la Radicación de Quejas y Reclamos del año 2022, se identificó que del total de peticiones que ingresan, el porcentaje de mayor radicación se realiza en el II semestre del año. Por su parte del total de Reclamos que ingresaron a la entidad en el año 2022, el **69,98%** lo realizaron en el II semestre y del total de Quejas que ingresaron a la entidad en el año 2022, el **57,23%** lo realizaron en el II semestre.

- Para el año 2022 se sigue identificando la inadecuada clasificación de los ciudadanos al momento de colocar su petición como tipología Queja y así mismo el desconocimiento y/o omisión de los funcionarios de la SDM, ya que no se cambia el tipo de requerimiento al que corresponde, teniendo en cuenta que tanto nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO, como el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, permiten la modificación de esta casilla. Lo anterior da como resultado que del 100% de las Quejas analizadas, solo el **22,81%** aplican

efectivamente como Quejas, el otro **77,19%** eran peticiones que correspondían a otra clasificación de tipología.

De **22,81%** de peticiones analizadas, que efectivamente eran quejas, se evidencio que la principal causa de queja, radica en el supuesto de trato irrespetuoso que perciben los ciudadanos de parte de nuestros colaboradores y actores involucrados con la Secretaría Distrital de Movilidad SDM, entre los cuales señalan que; no se habla en el tono más adecuado, se utilizan palabras soeces, se brinda información de manera despectiva, no se brinda la información de manera cordial y no se suministra la información correcta.

- Para el Caso de los reclamos interpuestos por nuestros ciudadanos, para esta tipología la mayoría de peticiones si aplicaba para este tipo de requerimiento, dando como resultado que del 100% de los Reclamos analizados, el **81,49%** efectivamente si era un requerimiento de reclamo.

Dentro de las solicitudes de Reclamo las dos causas de mayor solicitud son por; Actualización de comparendos en la plataforma de SIMIT y cargue de cursos pedagógicos y actualización de comparendos en la página de la SDM, para los dos casos las reiteraciones más comunes son porque no reporta el curso y/o el pago en algunas de las plataformas mencionadas. El tercer lugar lo ocupa el trámite de impugnación de comparendos, donde reclaman, por la inasistencia e impuntualidad de los funcionarios a las audiencias de impugnación, así como demora en el sistema contravencional, para actualizar el comparendo, luego que se exonera de la infracción. Para las demás solicitudes tenemos reclamos por falta de control en relación con el tránsito de algunos sectores de la ciudad, poca disponibilidad de agendamiento para el trámite de cursos pedagógicos y trámite de impugnación, problemas para el acceso a las excepciones de pico y placa y perdida de objetos personales cuando el vehículo es trasladado a los patios.

6. Recomendaciones

- Garantizar en la recepción la correcta clasificación y distribución a las dependencias por competencia de los requerimientos que ingresan a la Entidad por nuestro Sistema de Gestión Documental ORFEO y el sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha. En este punto es importante hacer visible a los enlaces de cada dependencia, para que repliquen a cada uno de sus equipos, la importancia de verificar que el tipo de requerimiento que el ciudadano ingreso, concuerde con la solicitud y en caso de ser diferente realizar la respectiva modificación en el sistema, conel fin obtener estadísticas y cifras correctas.

- Programar capacitaciones semestrales a todos nuestros colaboradores, que les permitan tener conocimientos, permanecer actualizados y fomentarla correcta navegación en nuestros dos sistemas de radicación de Quejas y Reclamos (ORFEO Y BTE).

- 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.

- 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 y reforzando de manera primordial el trato cordial y respetuoso a todos nuestros ciudadanos.

- Con respecto a las Quejas radicadas con relación a los servicios prestados por contratistas y/o funcionarios de la entidad, están 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.

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

Fecha de elaboración: 30 de enero 2023	Versión 1.0