

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES ENERO 2021

BOGOTÁ D.C., MARZO 2021

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19

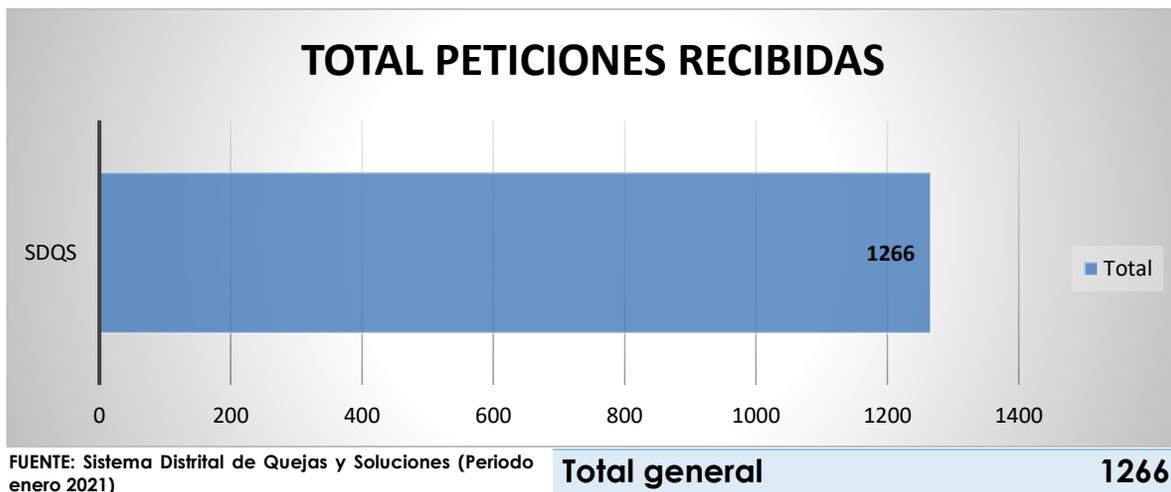
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ENERO 2021

Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de Enero 2021 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

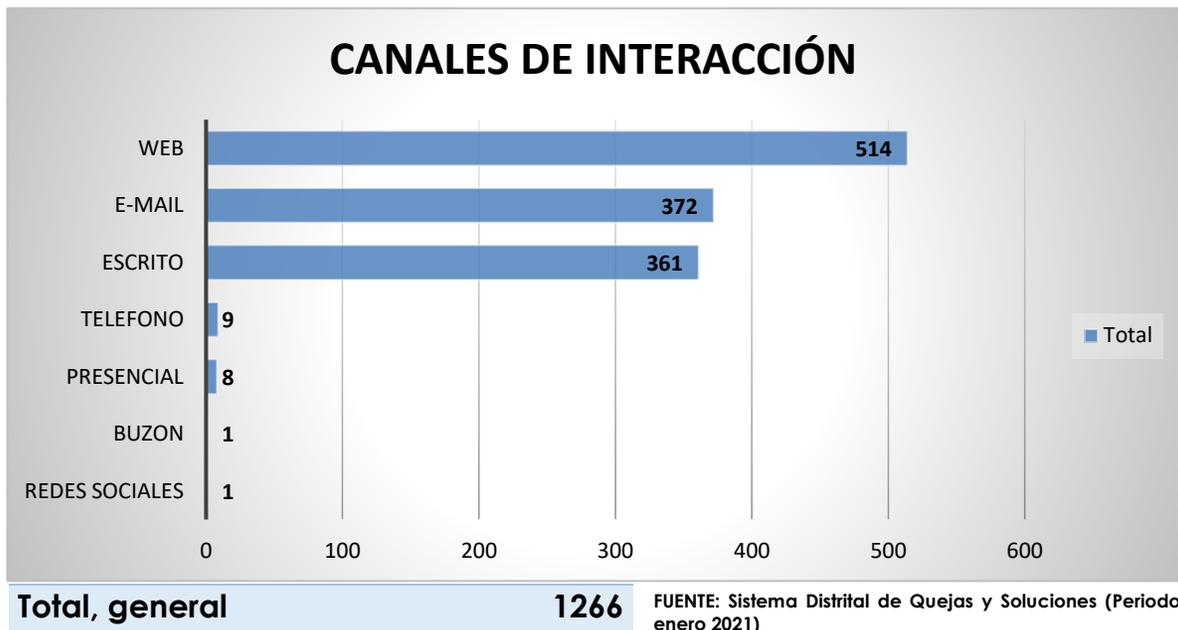
En el mes de enero se registró un ingreso de 988 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 276 que venían del periodo anterior, para un total de 1266.



En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Se discriminan los canales de interacción de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, contemplado en el Decreto 847 de 2019 y su respectivo análisis.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de enero presentaron el siguiente comportamiento:

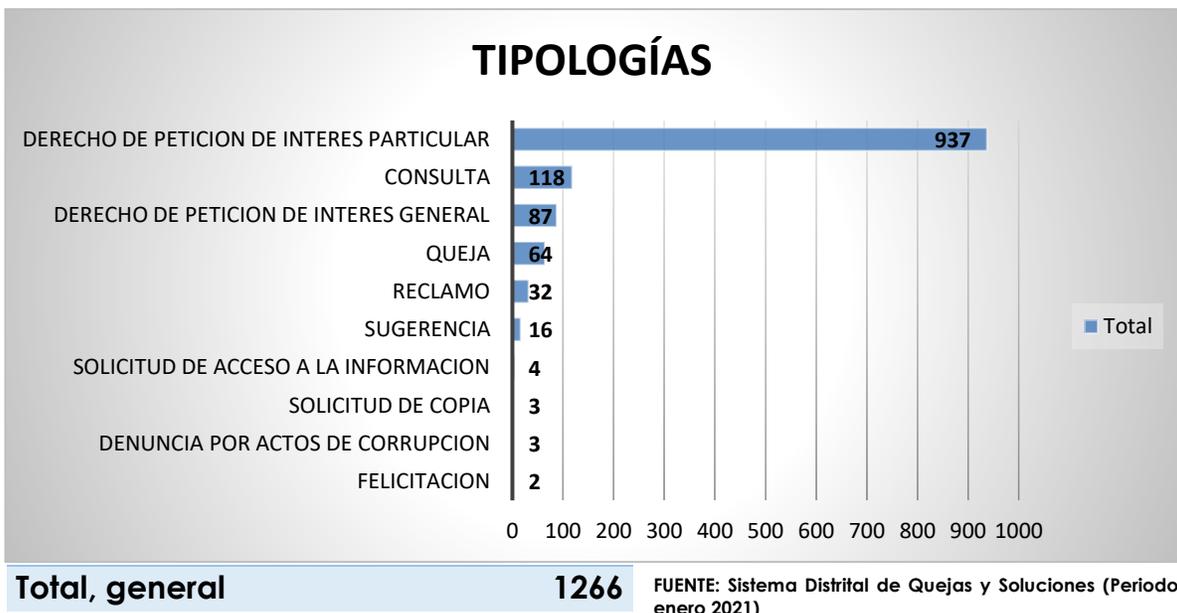
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 514 peticiones que representan el 40.6%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 372 peticiones, que representan el 29.38%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 361 peticiones, que representan el 28.5%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 66.98% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía, presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Se realiza la clasificación de la tipología o modalidad actual de las peticiones según se encuentran parametrizadas en el SDQS, lo anterior se ajusta a la modalidad de peticiones de la Ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de enero, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 937 peticiones que representan el 74% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la “**CONSULTA**” con 118 peticiones que representan el 9.3% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	832	65,72%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	173	13,74%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	118	9,24%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	66	5,21%

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	32	2,53%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	18	1,42%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	0,71%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	8	0,63%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	5	0,39%
INNOVACION	3	0,24%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,08%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,08%
Total, general	1266	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo** siendo el más relevante con una participación del 65.72% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Proyecto productivo, financiación y negocios** con el 13.74% del total recibido (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a los empresarios en financiamientos, formalización e intermediación de mercados y el programa de “Bogotá cielo abierto”, los cuales son competencia de la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** siendo el área de la entidad con más requerimientos para un total de participación del 79.46%.

5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 127 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	43	33,33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	37	29,37%
SECRETARIA GENERAL	9	7,14%
ENTIDAD NACIONAL	7	5,56%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	3,97%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	3,97%
SECRETARIA DE SALUD	5	3,97%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	2,38%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	2,38%
IPES	2	1,59%
SECRETARIA JURIDICA	2	1,59%
TRANSMILENIO	1	0,79%

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

IDRD	1	0,79%
SERVICIO CIVIL	1	0,79%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,79%
IDT	1	0,79%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,79%
Total general	127	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron **La Secretaría de Integración Social** siendo el más relevante con el 33.33% de participación las cuales son solicitudes de ayudas monetarias o programas sociales liderado por esta entidad como por ejemplo "Bogotá Solidaria" y la segunda más relevante es **La Secretaría de Gobierno** con el 29.37% por solicitudes y denuncias del incumplimiento de los protocolos de bioseguridad de establecimientos comerciales.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 988 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 755 es decir un 76%, el 24% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte y que se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 83.18%, la Dirección de Gestión Corporativa con un 11.66% y la Dirección de Estudios de Desarrollo Económico con un 3.97%

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	833	628	83,18%
GESTION CORPORATIVA	111	88	11,66%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECOMOMICO	32	30	3,97%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	4	0,53%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,26%
DESPACHO	2	1	0,13%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	1	0,13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,13%
Total general	988	755	100,00%

A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas en períodos anteriores y cerrados durante el mes de enero

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	162	122	53,46%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	42	39	17,11%
GESTION CORPORATIVA	39	38	15,15%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECOMOMICO	30	29	12,57%
DESPACHO	2	1	0,43%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,44%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,40%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,45%
Total general	278	232	100,00%

Para este periodo se solucionaron 232 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 83%.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas durante el mismo, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO			15	13				14			14
GESTION CORPORATIVA	4	5	5	6		3	22	2	1	7	6
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		7	6	2	4	6			2	6
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	12										12
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3			23							16
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	11		16	12		16	14	28	20	6	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			43	32							32
OFICINA ASESORA JURIDICA				3					17		10
Total general	5	5	8	7	2	5	11	11	13	3	7

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)

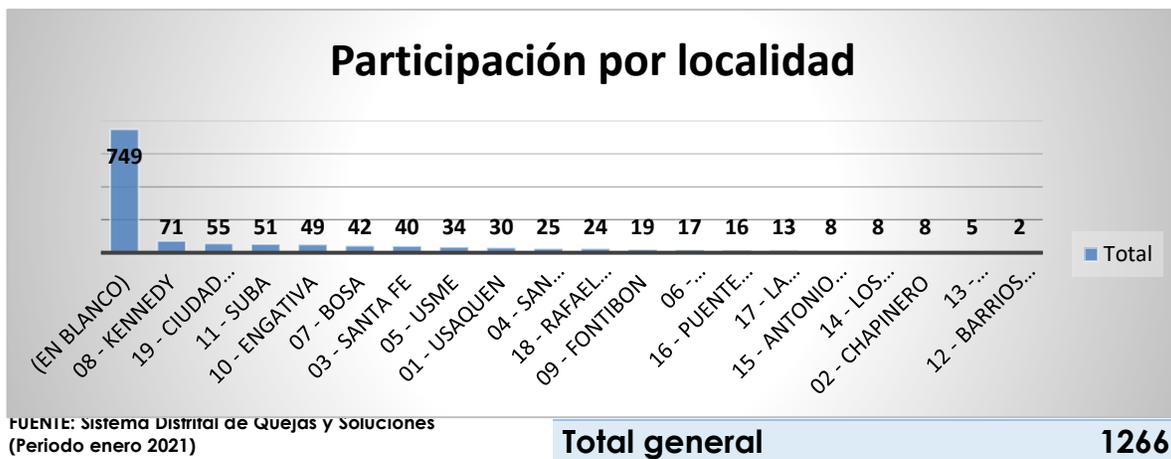
*Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de siete (7) días, se constató que el área que presenta mayor

dificultad en dar respuesta a las peticiones es la Oficina Asesora de Planeación con un promedio de 32 días, desconociendo lo establecido en el decreto 491 de 2020. Las demás dependencias dieron respuesta en términos.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 59% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy y Ciudad Bolívar son las más representativas con el 6% y 4% respectivamente de participación del total recibido.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)

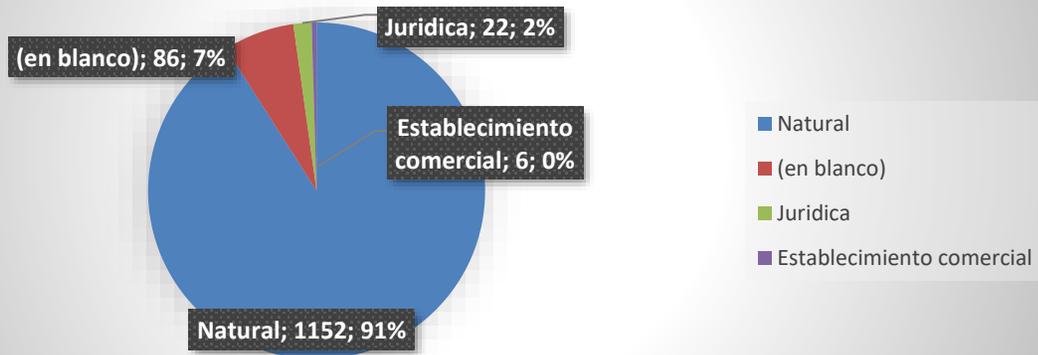
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación al igual que los meses anteriores se encuentran en los estratos 2 y 3 con el 12.24% y 8.6% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Participación por estrato



Participación por tipo de Requirente



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)

Total general 1266

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y el 7% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	1180	93%
ANONIMO	86	7%
TOTAL	1266	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.

Es aconsejable hacer una alerta a la dependencia que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Oficina asesora de planeación), con el fin de elaborar estrategias internas, que mejoren los tiempos de respuesta de las peticiones dentro de los definidos por ley.

Se observó que la mayoría de dependencias de la Secretaría emplearon un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante continuar con esta dinámica.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones corresponde a los electrónicos, con un total de 66.98% de participación, presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 7% corresponde a peticiones anónimas.

Se recomienda a las dependencias de la entidad remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar, a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".



LUZ MARY PERALTA RODRIGUEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Acciones	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyecto:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	DGC
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DMC

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



