

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
FEBRERO 2020**

BOGOTÁ D.C., ABRIL 2020

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

GD-P3-F19



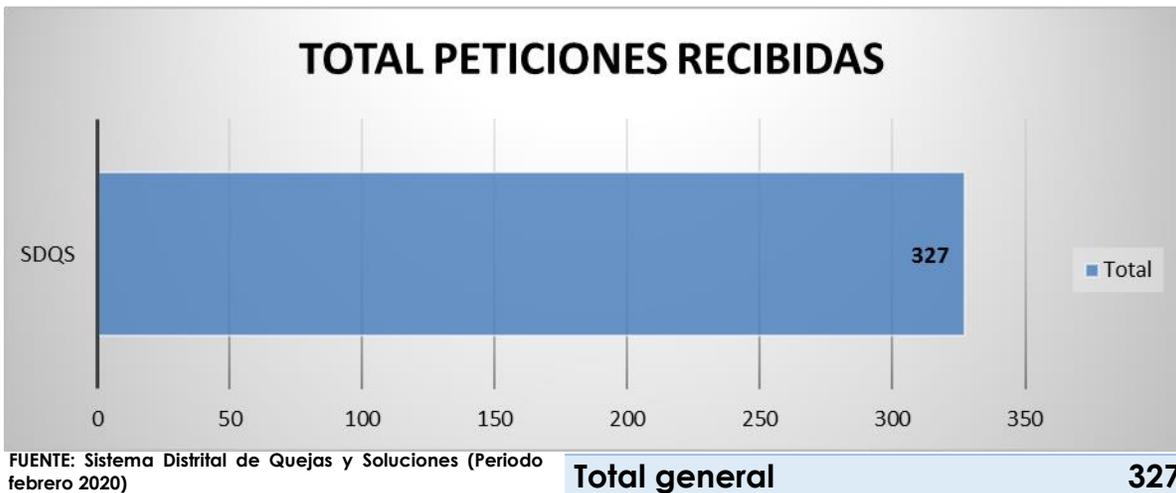
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – FEBRERO 2020

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 febrero 2020 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

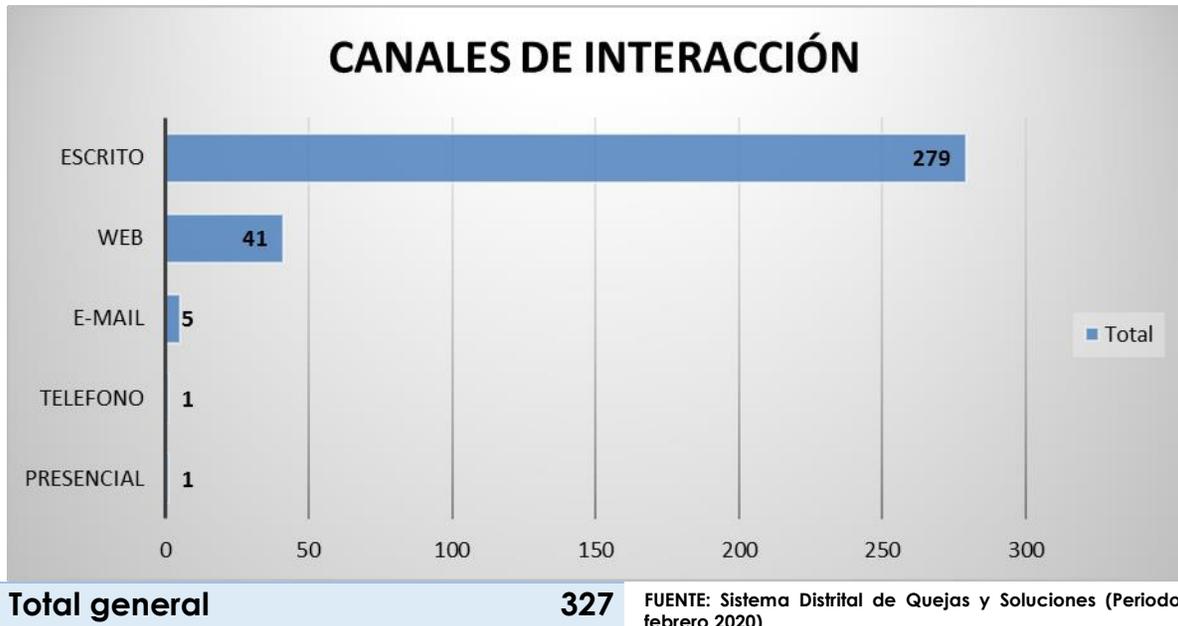
En el mes de febrero se registraron 327 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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 197 de 2014 y su respectivo análisis.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de febrero del 2020 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:

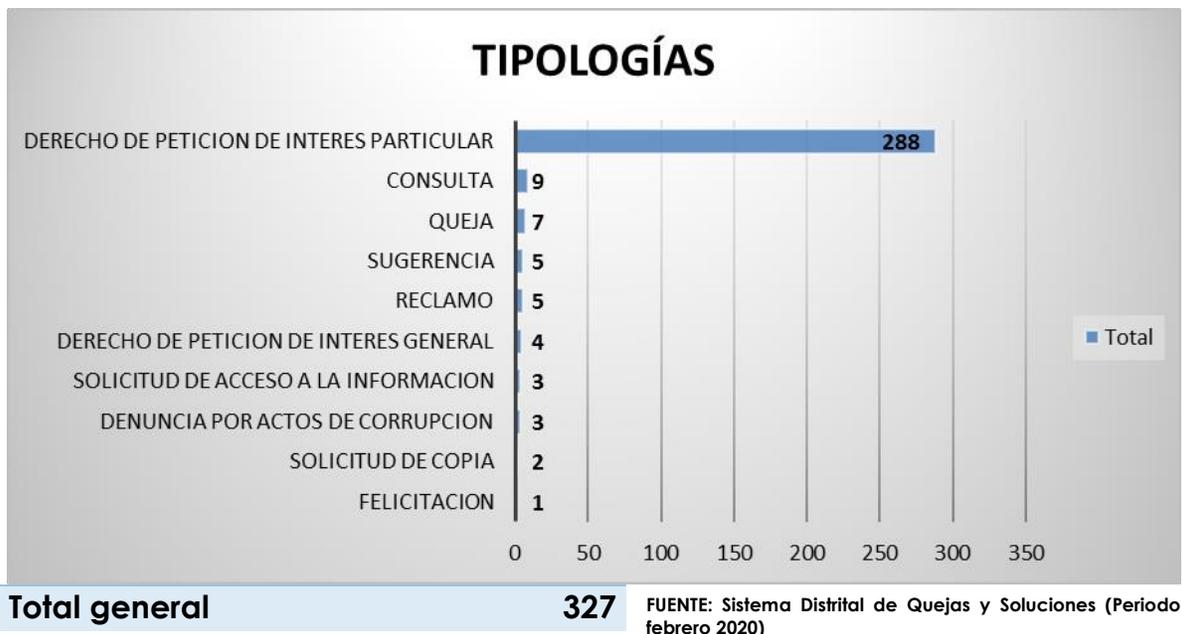
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 279 peticiones que representan el 85.32%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 41 peticiones, que representan el 12.54%.

Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.

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 febrero, 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 el 88% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 19 peticiones que representan el 2.8% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	254	77,68%
EMPLEO	29	8,87%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	26	8,56%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	5	1,53%

TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,61%
SERVICIO A LA CIUDADANIA	2	0,61%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,61%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,31%
ENTES DE CONTROL	1	0,31%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	1	0,31%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,31%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,31%
Total general	327	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de febrero al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 86.55% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos, financiación y negocios (emprendimiento).

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 30 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	4	13,33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	13,33%
POLICIA METROPOLITANA	3	10,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	6,67%
UAESP	2	6,67%
SECRETARIA DE SALUD	2	6,67%
IPES	2	6,67%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	6,67%
SECRETARIA DE HABITAT	2	6,67%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,33%
IDRD	1	3,33%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	3,33%

PERSONERIA DE BOGOTA	1	3,33%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	3,33%
CAPITAL SALUD EPS	1	3,33%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,33%
Total general	30	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo Febrero 2020)

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de febrero fueron a **Entidades Nacionales y Secretaria de Gobierno** ambas con 13.33% del total recibido.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 327 requerimientos ciudadanos como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	253	253	100,00
TRASLADO	30	30	100,00
EMPLEO	29	29	100,00
CORPORATIVA	6	6	100,00
DISCIPLINARIOS	2	2	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	2	2	100,00
INTERMEDIACION	1	1	100,00
EMPRENDIMIENTO	1	1	100,00
CONTROL INTERNO	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
Total general	327	327	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

De los 327 requerimientos recibidos en el periodo que se realiza este informe se gestionó el 100%.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	55	55	100,00
EMPLEO	41	41	100,00
TRASLADO	9	9	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	4	4	100,00
ABASTECIMIENTO	3	3	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00
PLANEACION	2	2	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
RURALIDAD	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
SISTEMAS	1	1	100,00
INTERMEDIACION	1	1	100,00
DISCIPLINARIOS	1	1	100,00
EMPRENDIMIENTO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	124	124	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período febrero 2020)

En la tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de febrero, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados.

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 124 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de febrero se realizó el **cierre total de 451 requerimientos**, de los cuales 327 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 124 peticiones de períodos anteriores.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de febrero el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **11 días**, a continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

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

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
ABASTECIMIENTO			22	5		12					11
ATENCION AL CIUDADANO	17	20						2		8	12
COMPETITIVIDAD				22						28	25
CONTROL INTERNO				3							3
CORPORATIVA	6			7				5	4		6
DESARROLLO EMPRESARIAL				4							4
DESPACHO			3								3
DISCIPLINARIOS		5				13					10
EMPLEO	5		8	9		1		7	7	2	8
EMPRENDIMIENTO				20				3			12
FINANCIAMIENTO				15							15
INTERMEDIACION				18							18
PLANEACION				14							14
RURALIDAD			9								9
SISTEMAS	21										21
TRASLADO	2	3	2	3	12	4	3	1		1	3
Total general	10	9	9	11	12	6	3	4	6	10	11

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que algunas áreas sobrepasaron los tiempos de respuesta o no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de las áreas.

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 88.4% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de la Suba con 2.4% es la más representativa para este periodo.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

Total general

327

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

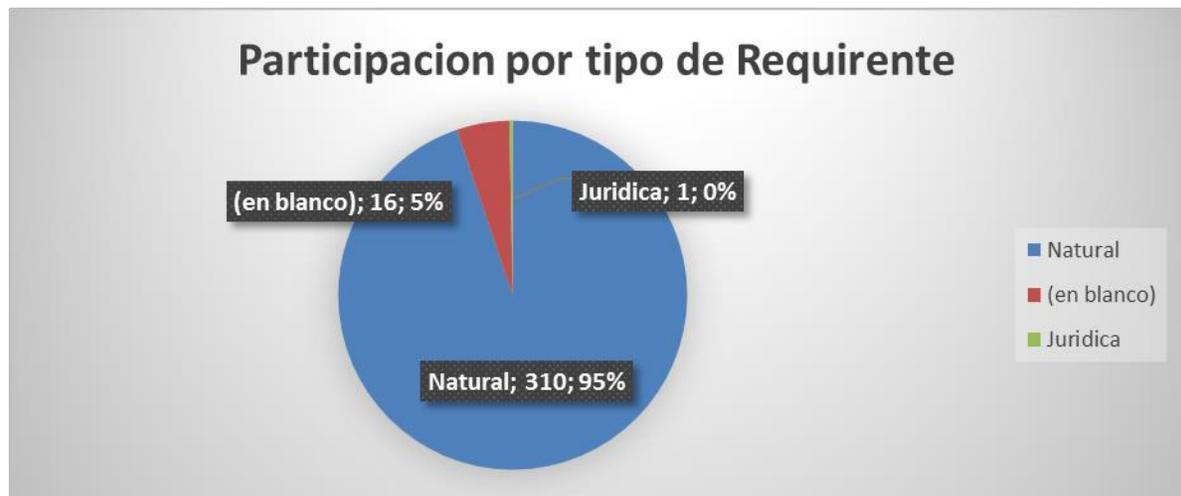
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (petitionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en el estrato 2 al igual que el mes anterior con el 5% de las peticiones recibidas para este periodo.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

Total general 327

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 95% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2020)

Total general 327

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	311	95%
ANONIMO	16	5%
TOTAL	327	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El total de peticiones ciudadanas recibidas y cargadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha en el mes de febrero fue de 327 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 297 peticiones que representan el 85.32%, al igual que los meses anteriores.

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 88% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de febrero al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 86.55% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos, financiación y negocios (emprendimiento).

No se observan variaciones en cuanto al canal utilizado, tipología y subtema más reiterado por nuestros usuarios.

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de febrero fueron a **Entidades Nacionales y Secretaria de Gobierno** ambas con 13.33% del total recibido.

En el mes de febrero se realizó el **cierre total de 451 requerimientos**, de los cuales 327 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 124 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **11 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 7 del presente informe.

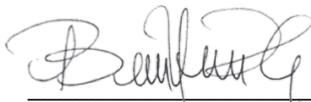
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que algunas áreas sobrepasaron los tiempos de respuesta o no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de las áreas.

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de **SUBA** con 2.4% es la más representativa para este periodo.

El estrato más representativo de nuestros usuarios es el estrato **2** con participación del 5% de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 95% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a **ciudadanos identificados** y el 5% a peticiones anónimas.



BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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

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

GD-P3-F19

