

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES JULIO 2020

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2020

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

GD-P3-F19



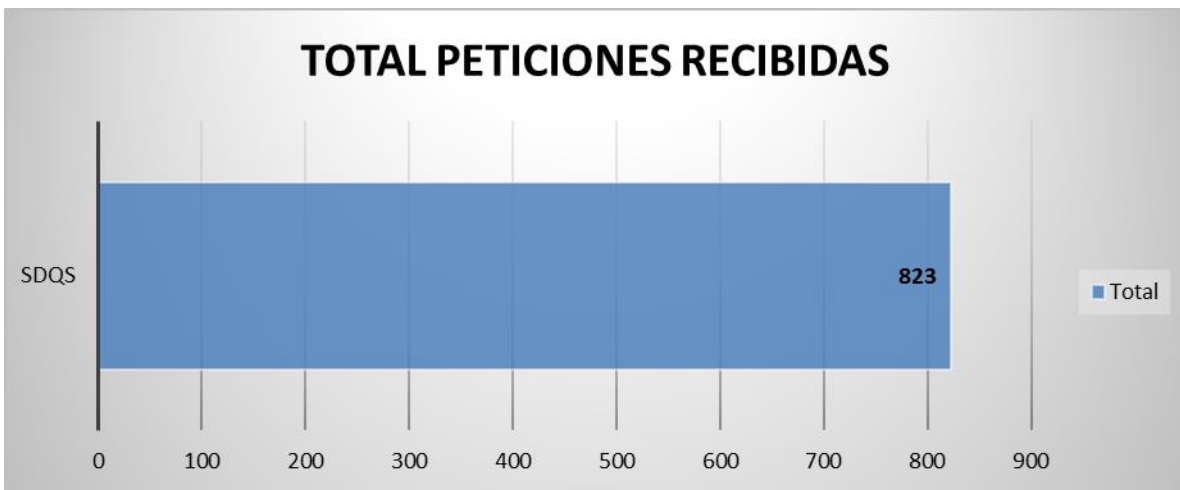
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JULIO 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 Julio 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 julio se registraron 823 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



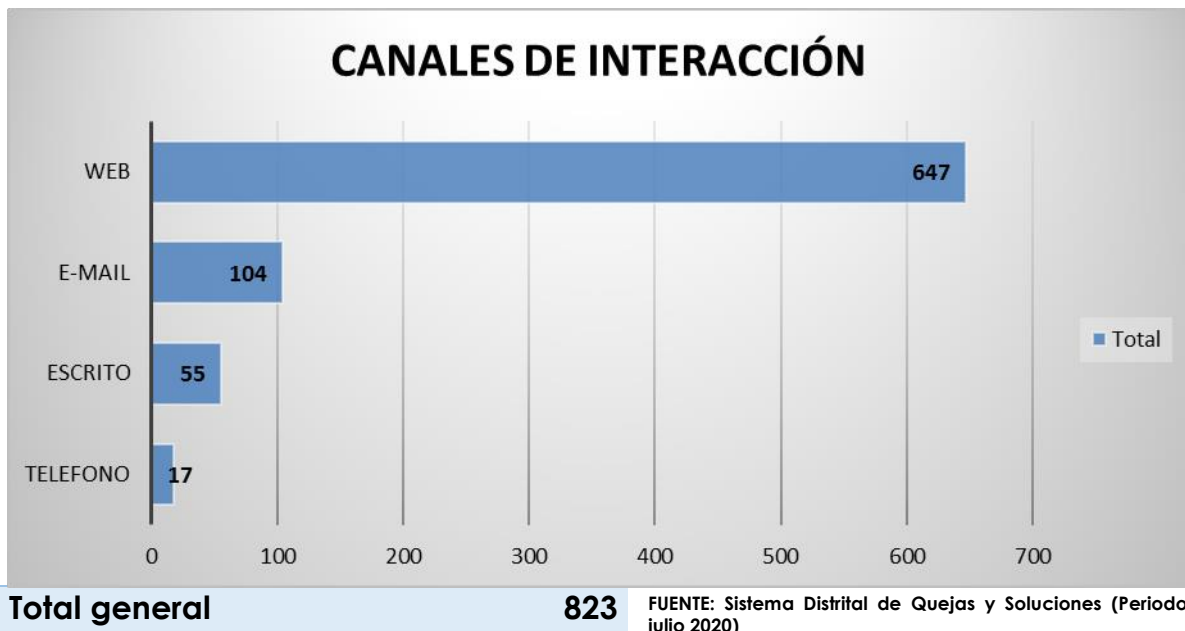
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 2020)

Total general 823

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 julio del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

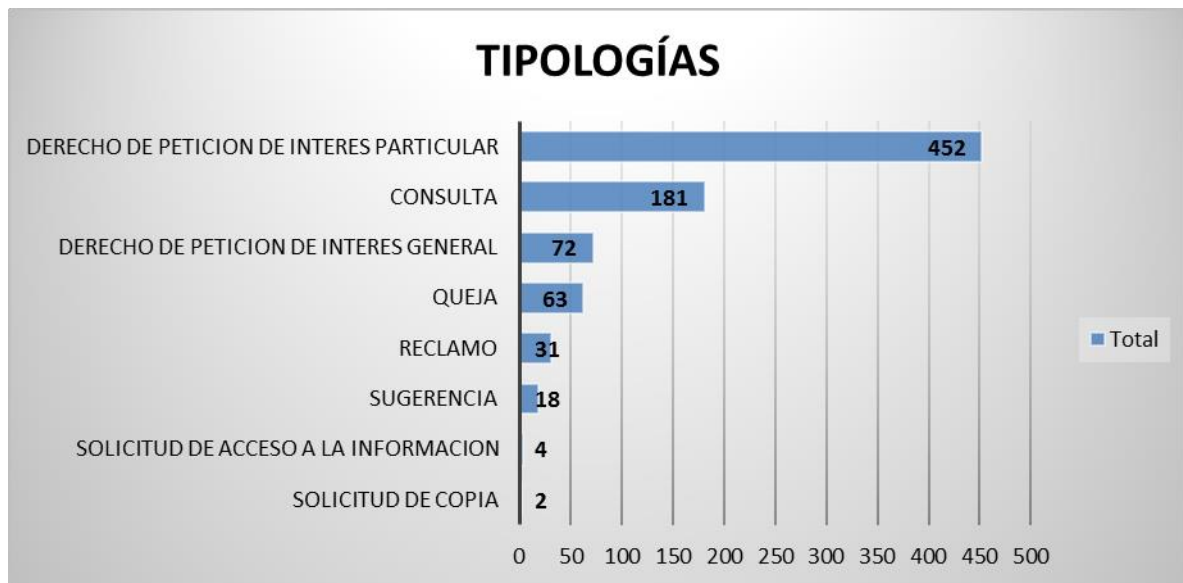
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 647 peticiones que representan el 78,61%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 101 peticiones, que representan el 12.27%.

Se mantiene los canales web 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 julio, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Total general

823

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 452 peticiones que representan el 55% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 181 peticiones que representan el 22% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	257	31,23%
EMPLEO	251	30,62%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	131	15,80%

PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	120	14,58%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	29	3,52%
MERCADOS CAMPESINOS	18	2,19%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	0,85%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	3	0,36%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	2	0,24%
COMUNICACIONES	2	0,24%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,12%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,12%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,12%
Total general	823	100,00%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de julio al igual que el mes anterior comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 31.23% seguido por las solicitudes de empleo con el 30.62% del total recibido.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 138 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	34	24,82%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	11,68%
SECRETARIA DE SALUD	15	10,22%
SECRETARIA DEL HABITAT	14	10,22%
IPES	13	9,49%
ENTIDAD NACIONAL	10	7,30%
SECRETARIA MOVILIDAD	9	6,57%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	3,65%
SERVICIO CIVIL	3	2,19%
POLICIA METROPOLITANA	3	2,19%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	2,19%
SECRETARIA GENERAL	2	1,46%

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

SECRETARIA DE EDUCACION	2	1,46%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1,46%
IDU	1	0,73%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,73%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,73%
IDIPRON	1	0,73%
IDRD	1	0,73%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,73%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,73%
TOTAL GENERAL	138	100,00%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de julio fue a **La Secretaría de Gobierno** al igual que el mes pasado con el 24.82%, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, la segunda entidad con mayor número de traslados fue la **Secretaría de Integración Social** con el 11.68% y comprenden solicitudes de subsidios monetarios y la tercera con mayor participación es la **Secretaría de Salud** con el 10.22% sobre peticiones de protocolos de bioseguridad y aprobación de los mismos, como se puede evidenciar al igual que los meses pasados las cuatro entidades con mayor numero de traslados son las entidades que tienen a cargo Bogotá cuidadora y reactivación económica.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 823 requerimientos ciudadanos como se muestra a continuación:

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ESTUDIOS ECONOMICOS	265	265	100%
EMPLEO	257	257	100%
TRASLADO	138	138	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	125	125	100%

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

ABASTECIMIENTO	19	19	100%
FINANCIAMIENTO	6	6	100%
CORPORATIVA	3	3	100%
COMUNICACIONES	2	2	100%
ATENCION AL CIUDADANO	2	2	100%
EMPRENDIMIENTO	2	2	100%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1	100%
SISTEMAS	1	1	100%
JURIDICA	1	1	100%
RURALIDAD	1	1	100%
TOTAL GENERAL	823	823	100,00

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
ESTUDIOS ECONOMICOS	197	197	100%
EMPLEO	108	108	100%
TRASLADO	70	70	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	23	23	100%
EMPRENDIMIENTO	15	15	100%
SUBSECRETARIA	11	11	100%
ABASTECIMIENTO	11	11	100%
CORPORATIVA	8	8	100%
ATENCION AL CIUDADANO	7	7	100%
FINANCIAMIENTO	5	5	100%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	3	100%
PLANEACION	1	1	100%
DISCIPLINARIO	1	1	100%
DESPACHO	1	1	100%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	1	1	100%
Total general	462	462	100%

En el mes de julio se realizó el **cierre total de 1285 requerimientos**, de los cuales 823 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 462 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 28.13% de las peticiones, esta disminución porcentual tiene relación con las solicitudes de reactivación económica puesto que la mayoría de los sectores se han habilitado.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO	16	22	15		5	3	4		42	15
ATENCION AL CIUDADANO	24	33	16		9					20
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	34		29							31
COMUNICACIONES			19		5					12
CORPORATIVA	37	46	26					8		28
DESARROLLO EMPRESARIAL	27	17	6		12	3	7			7
DESPACHO			19							19
DISCIPLINARIO					14					14
EMPLEO	4	3	4	2	6	5			5	4
EMPRENDIMIENTO	19		36		18				25	32
ESTUDIOS ECONOMICOS	9	8	11		12	14	2	5	15	10
FINANCIAMIENTO			10							10
INTERMEDIACION									24	24

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

DE MERCADOS										
JURIDICA		2								2
PLANEACION		44								44
RURALIDAD		9								9
SISTEMAS		4								4
SUBSECRETARIA		34	33		31	34				33
Total general	9	9	8	2	9	8	4	6	15	9

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 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.

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 63% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy, Engativá y Suba son las más representativas.



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

Total general

823

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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

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 el estrato 2 y 3 con el 14% y 12% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



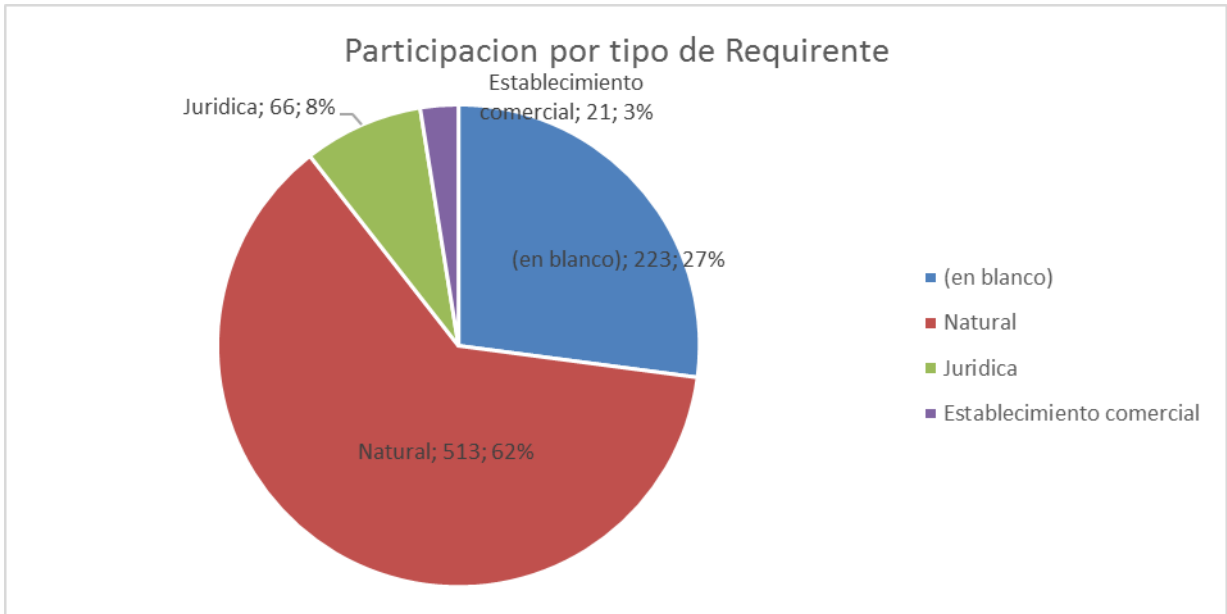
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio2020)

Total general 823

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 62% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

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





FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio2020)

Total general	823
----------------------	------------

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 73% corresponde a ciudadanos identificados y el 27% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	600	73%
ANONIMO	223	27%
TOTAL	823	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

GD-P3-F19

El total de peticiones ciudadanas recibidas y cargadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha en el mes de julio fue de 823 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **“WEB”**, con 647 peticiones que representan el 79%.

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 55% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de julio comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 31% del total recibido.

Las entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de julio al igual que los meses pasados fue a **La Secretaría de Gobierno** con el 24.82% de representación del total recibido, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

En el mes de julio se realizó el **cierre total de 1285 requerimientos**, de los cuales 823 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 462 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 28.13% de las peticiones, esta disminución porcentual tiene relación con las solicitudes de reactivación económica puesto que la mayoría de los sectores se han habilitado

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 9 días, de acuerdo con la información reflejada en el punto 7 del presente informe.

Las localidades de Kennedy, Engativá y Suba son las más representativas para este periodo.

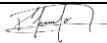
Los estratos con mayor participación son el 2 y 3 con el 14% y 12% respectivamente de las peticiones recibidas.

Para el tipo de requirente el 62% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 73% corresponde a ciudadanos identificados y el 27% a peticiones anónimas.



BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ
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	