

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

BOGOTÁ D.C., JULIO 2020

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

GD-P3-F19



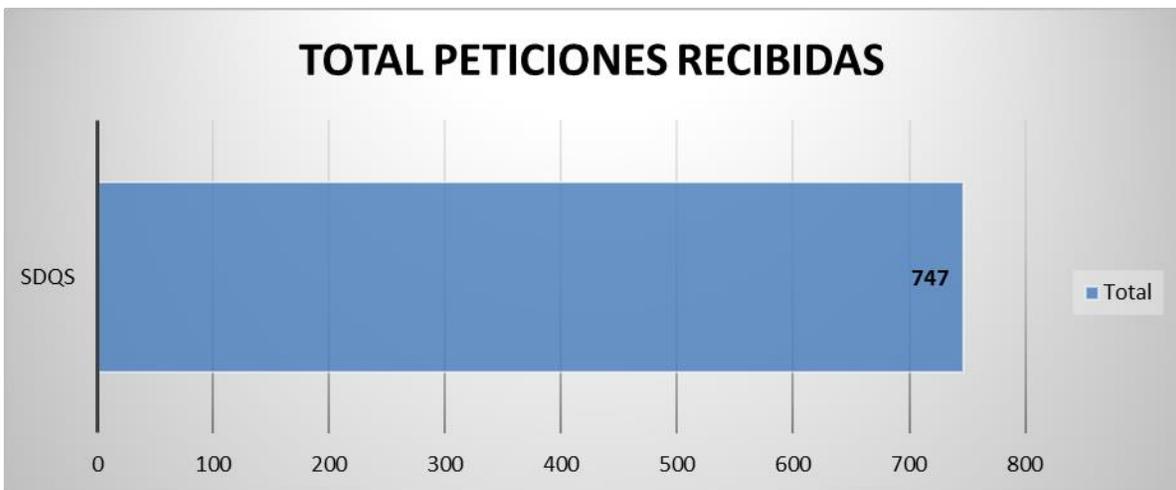
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JUNIO 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 Junio 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 junio se registraron 747 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

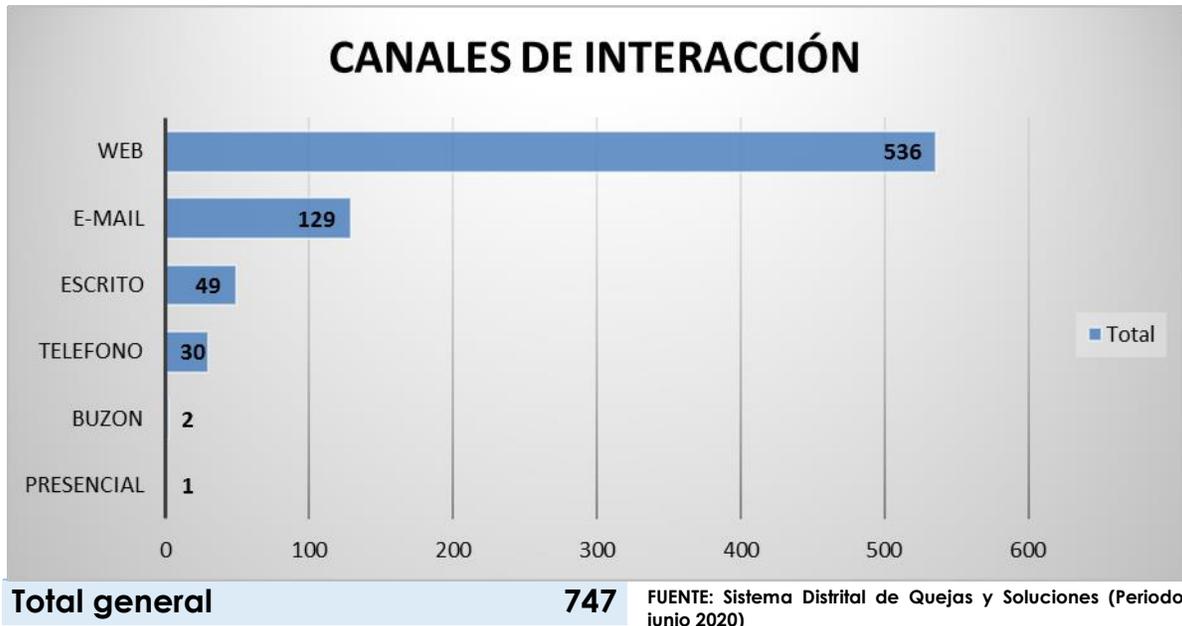
Total general

747

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 junio del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

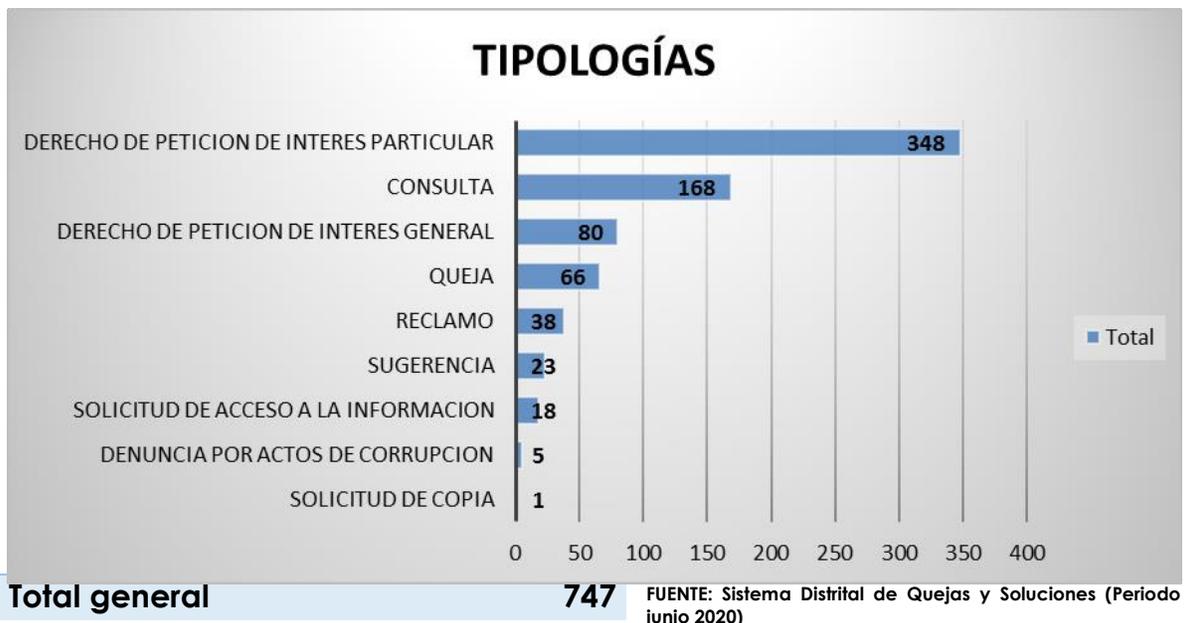
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 536 peticiones que representan el 71,75%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 129 peticiones, que representan el 17.2%.

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 junio, 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 348 peticiones que representan el 46% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 168 peticiones que representan el 23% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	350	46,85%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	203	27,18%
EMPLEO	141	18,88%

INTERMEDIACION DE MERCADOS	21	2,81%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	13	1,74%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	5	0,67%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,54%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	4	0,54%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	0,40%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	2	0,27%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,13%
TOTAL GENERAL	747	100,00%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de junio al igual que el mes anterior comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 46.85% del total recibido.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 207 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	46	22,22%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	34	16,43%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	23	11,11%
SECRETARIA DEL HABITAT	23	11,11%
SECRETARIA DE SALUD	21	10,14%
POLICIA METROPOLITANA	13	6,28%
IPES	7	3,38%
SECRETARIA JURIDICA	7	3,38%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	1,93%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	1,93%
ENTIDAD NACIONAL	4	1,93%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1,45%
SECRETARIA GENERAL	3	1,45%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	1,45%
SERVICIO CIVIL	3	1,45%
CATASTRO	1	0,48%

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

IDT	1	0,48%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,48%
IDU	1	0,48%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,48%
UAESP	1	0,48%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,48%
ACUEDUCTO – EAB	1	0,48%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,48%
TOTAL GENERAL	207	100,00%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de junio fue a **La Secretaría de Gobierno** con el 22.22% de representación del total recibido, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, así como también permisos de desplazamiento de las personas, la segunda entidad con mayor número de traslados fue la **Secretaría de Movilidad** con el **16.43%** y comprenden solicitudes de movilización de los ciudadanos a las empresas y del registro en la página de movilidad, como se puede evidenciar las cinco entidades con mayor número 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 747 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	370	370	100,00
TRASLADO	204	204	100,00
EMPLEO	143	143	100,00
FINANCIAMIENTO	9	9	100,00
SERVICIO A LA CIUDADANIA	5	5	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00

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

ABASTECIMIENTO	3	3	100,00
EMPRENDIMIENTO	3	3	100,00
INTERMEDIACION DE MERCADOS	2	2	100,00
DESPACHO	2	2	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
DISCIPLINARIOS	1	1	100,00
SUBSECRETARIA	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	747	747	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio2020)

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de junio, 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	587	587	100,00
TRASLADO	188	188	100,00
EMPLEO	137	137	100,00
SERVICIO A LA CIUDADANIA	42	42	100,00
FINANCIAMIENTO	21	21	100,00
EMPRENDIMIENTO	18	18	100,00
ABASTECIMIENTO	13	13	100,00
CORPORATIVA	10	10	100,00
COMPETITIVIDAD	9	9	100,00
DESARROLLO EMPRESARIAL	4	4	100,00
DESPACHO	3	3	100,00
SUBSECRETARIA	2	2	100,00
DISCIPLINARIOS	2	2	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
INTERMEDIACION DE MERCADOS	2	2	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	1041	1041	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio2020)

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 1041 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de junio se realizó el **cierre total de 1788 requerimientos**, de los cuales 747 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 1041 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 20% de las peticiones, este incremento tiene relación con las solicitudes de reactivación económica al igual que el mes anterior.

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	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	18	16	19	19		8		15		17	17
COMPETITIVIDAD	19		14	19						16	18
CORPORATIVA	22		15	24				23			23
DESARROLLO EMPRESARIAL			18	14							15
DESPACHO				16						11	15
DISCIPLINARIOS		14				10					11
EMPLEO	6		11	9	18	7	7	13		8	8
EMPRENDIMIENTO	21		18	19		20		20		20	19
ESTUDIOS		8	9					10			

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

ECONOMICOS	10			10		9	8		8	8	10
FINANCIAMIENTO	26		24	18				16		15	21
INTERMEDIACION DE MERCADOS	9			19		7					11
JURIDICA	15								18		17
PLANEACION			22								22
SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	18	11	12		14	8	13		12	12
SUBSECRETARIA			14	18							16
TOTAL GENERAL	10	12	11	10	18	9	8	11	11	11	10

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio 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 60% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy y Engativá ambas con el 5% son las más representativas.



9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

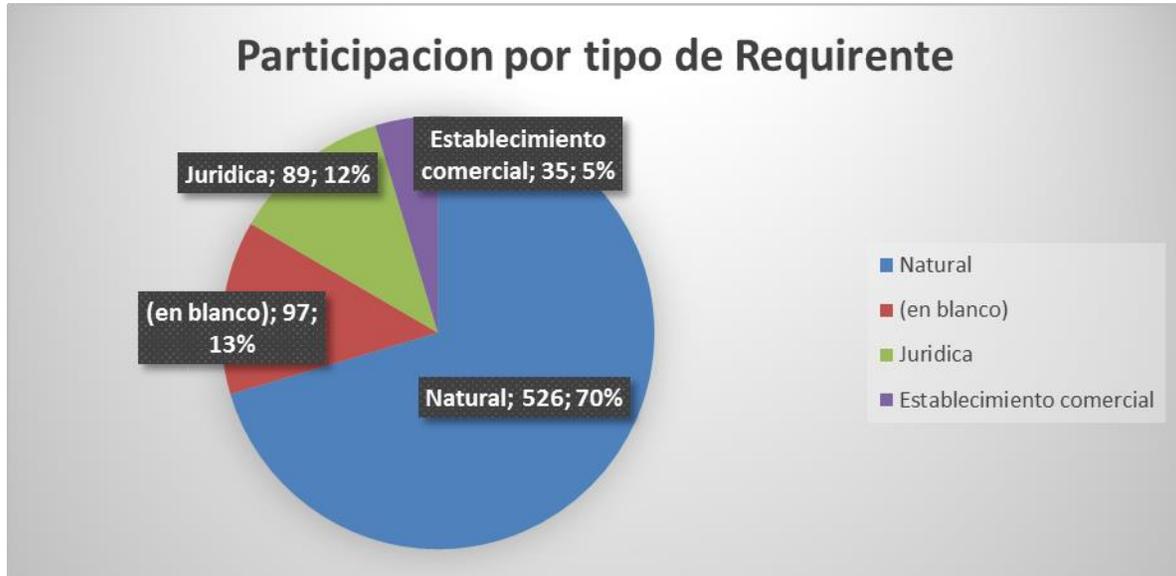
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (petitionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación al igual que los meses anteriores se encuentran en el estrato 3 y 2 con el 16.8% y 12.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio2020)

Total general	747
----------------------	------------

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 70% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio2020)

Total general	1087
----------------------	-------------

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	650	87%
ANONIMO	97	13%
TOTAL	747	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 junio fue de 747 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “**WEB**”, con 536 peticiones que representan el 71.75%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 46% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de junio comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 46.85% del total recibido.

Para este mes se observa variación en el subtema de las peticiones por la reactivación económica.

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de junio fue a **La Secretaría de Gobierno** con el 22.22% de representación del total recibido, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, así como también permisos de desplazamiento de las personas, la segunda entidad con mayor número de traslados fue la **Secretaría de Movilidad** con el **16.43%** y comprenden solicitudes de movilización de los ciudadanos a las empresas y del registro en la página de movilidad, como se puede evidenciar las cinco entidades con mayor número de traslados son las entidades que tienen a cargo Bogotá cuidadora y reactivación económica.

En el mes de junio se realizó el **cierre total de 1788 requerimientos**, de los cuales 747 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 1041 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 20% de las peticiones, este incremento tiene relación con las solicitudes de reactivación económica.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 10 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.

Las localidades de Kennedy y Engativá ambas con el 5% son las más representativas para este periodo.

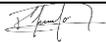
Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 3 y 2 con el 16.8% y 12.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 70% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 87% corresponde a ciudadanos identificados.



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	

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

GD-P3-F19

