

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MARZO 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 – MARZO 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 marzo 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

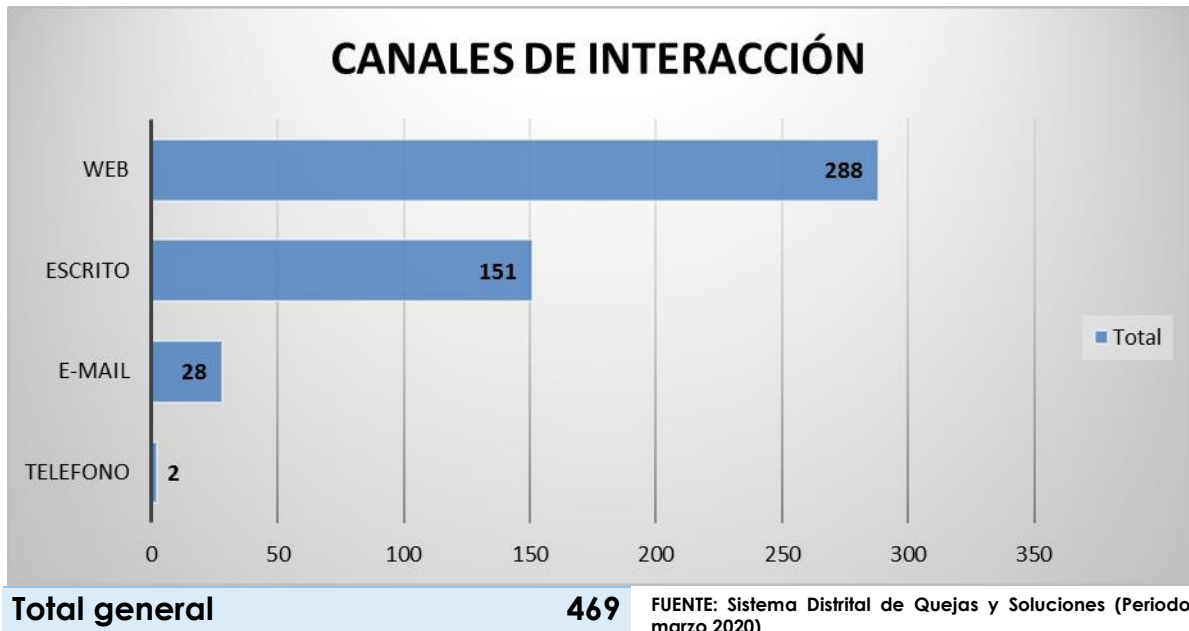
En el mes de marzo se registraron 469 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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 marzo del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

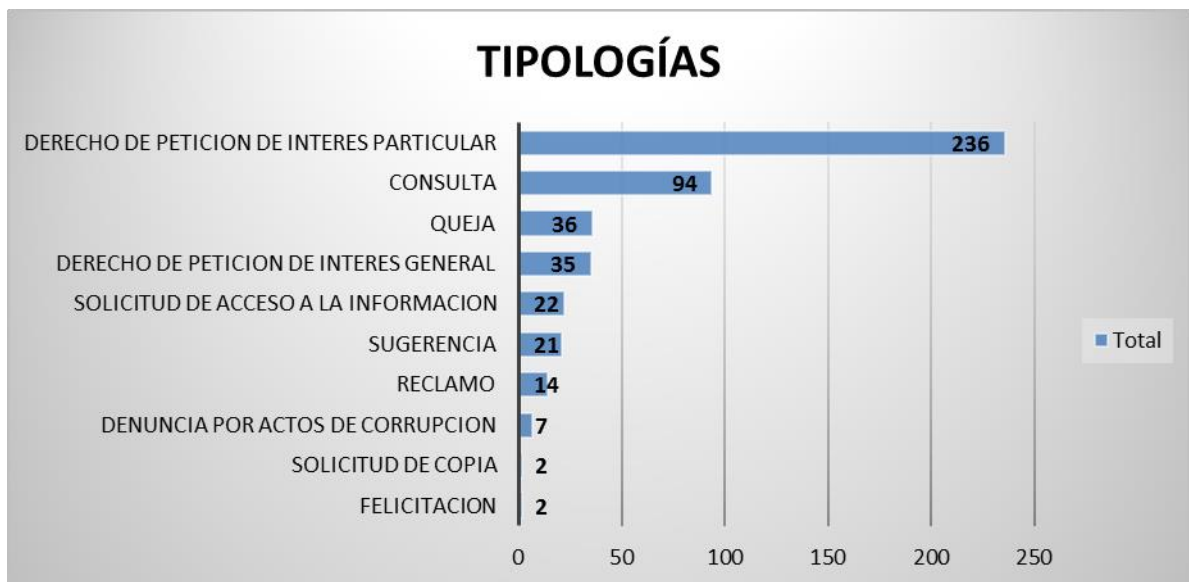
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 288 peticiones que representan el 61.4%.
2. Seguido por el canal **“ESCRITO”** con 151 peticiones, que representan el 32.2%.

Al comparar las cifras actuales con las de los meses anteriores se presenta un cambio en el canal significativamente, por lo que los ciudadanos están utilizando los medios electrónicos para presentar 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 marzo, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Total general

469

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 50% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 94 peticiones que representan el 20% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|---|-------|--------|
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 186 | 39,66% |
| EMPLEO | 131 | 27,93% |
| PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS | 105 | 22,39% |
| INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO | 26 | 5,54% |

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

GD-P3-F19

| | | |
|---|------------|----------------|
| PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD | | |
| RECURSO HUMANO Y CONTRATACION | 5 | 1,07% |
| SERVICIO AL CIUDADANO | 5 | 1,07% |
| MERCADOS CAMPESINOS | 4 | 0,85% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 2 | 0,43% |
| ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES | 2 | 0,43% |
| INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA | 1 | 0,21% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 1 | 0,21% |
| INTERMEDIACION DE MERCADOS | 1 | 0,21% |
| Total general | 469 | 100,00% |

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de marzo, se relaciona con los traslados a otras entidades con el 39.66% seguido por requerimientos de empleo con el 27. 93% del total recibido.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 188 traslados por no competencia.

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|----------------------------------|------------|----------------|
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 151 | 80,32% |
| IDIGER | 16 | 8,51% |
| SECRETARIA GENERAL | 6 | 3,19% |
| IPES | 6 | 3,19% |
| SERVICIO CIVIL | 4 | 2,13% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 1,60% |
| ENTIDAD NACIONAL | 2 | 1,06% |
| Total general | 188 | 100,00% |

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de marzo fue a **La Secretaría de Integración Social**, las cuales comprenden solicitudes auxilio monetario reflejado por la situación que se está presentando en el país.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 469 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 | % |
|-------------------------|---|--|---------------|
| TRASLADO | 187 | 187 | 100,00 |
| EMPLEO | 125 | 125 | 100,00 |
| DESARROLLO EMPRESARIAL | 120 | 120 | 100,00 |
| FINANCIAMIENTO | 8 | 8 | 100,00 |
| ABASTECIMIENTO | 7 | 7 | 100,00 |
| CORPORATIVA | 5 | 5 | 100,00 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 5 | 5 | 100,00 |
| EMPLEO | 5 | 5 | 100,00 |
| ESTUDIOS | 2 | 2 | 100,00 |
| EMPRENDIMIENTO | 2 | 2 | 100,00 |
| INTERMEDIACION | 1 | 1 | 100,00 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 1 | 1 | 100,00 |
| PLANEACION | 1 | 1 | 100,00 |
| Total general | 469 | 469 | 100,00 |

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

De los 469 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 | 252 | 252 | 100,00 |
| EMPLEO | 22 | 22 | 100,00 |
| TRASLADO | 8 | 8 | 100,00 |
| CORPORATIVA | 5 | 5 | 100,00 |
| DESPACHO | 3 | 3 | 100,00 |

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

GD-P3-F19

| | | | |
|------------------------|------------|------------|---------------|
| EMPRENDIMIENTO | 2 | 2 | 100,00 |
| RURALIDAD | 2 | 2 | 100,00 |
| ATENCION AL CIUDADANO | 2 | 2 | 100,00 |
| DISCIPLINARIOS | 1 | 1 | 100,00 |
| INTERMEDIACION | 1 | 1 | 100,00 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | 1 | 1 | 100,00 |
| ABASTECIMIENTO | 1 | 1 | 100,00 |
| CONTROL INTERNO | 1 | 1 | 100,00 |
| TOTAL GENERAL | 301 | 301 | 100,00 |

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 301 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de marzo se realizó el **cierre total de 770 requerimientos**, de los cuales 469 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 301 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 70% de las peticiones, este incremento tiene relación con la situación actual del COVID 19, con las solicitudes de empleo y subsidios monetarios.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de marzo el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **8 días**, a continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

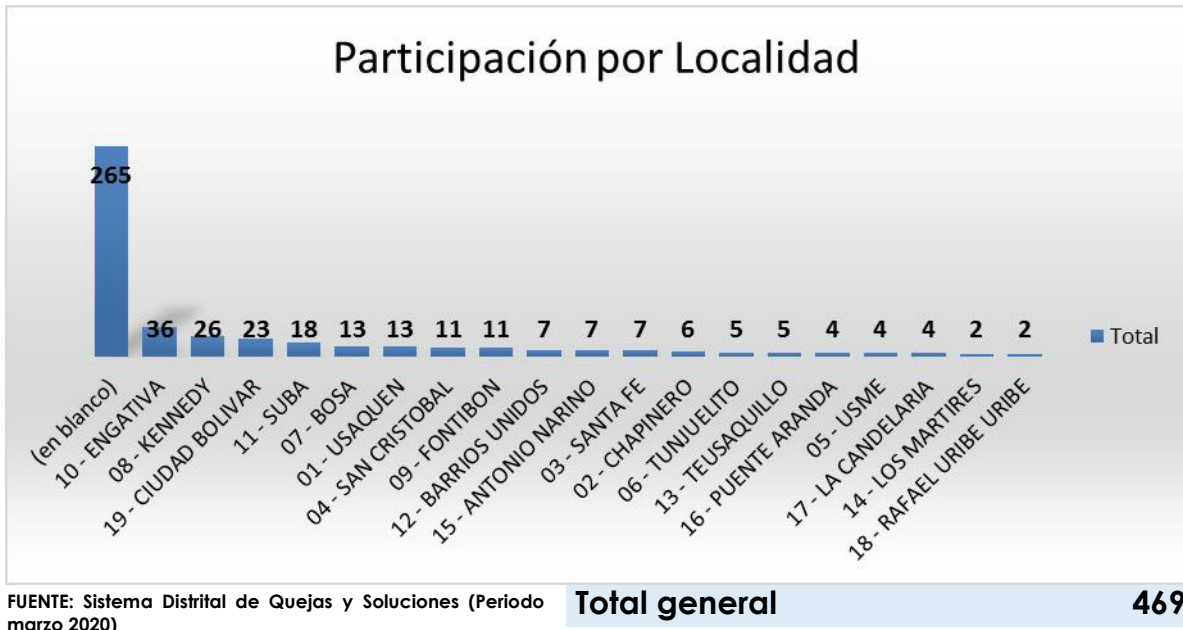
| DEPENDENCIA | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | Total general |
|------------------------|----------|----------------------------------|--|---|--------------|----------|----------|--------------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| ABASTECIMIENTO | | 2 | 1 | 9 | | 2 | | | | 4 | 4 |
| ASUNTOS DISCIPLINARIOS | | 17 | | | | 1 | | | | | 9 |
| ATENCION AL CIUDADANO | | | | 3 | | | | | | 13 | 8 |
| CONTROL INTERNO | | | | 10 | | | | | | | 10 |
| CORPORATIVA | 12 | 5 | | 14 | | | | 6 | 10 | | 10 |
| DESARROLLO EMPRESARIAL | | | | 6 | | | | 8 | | | 6 |
| DESPACHO | | | 15 | 17 | | | | | | | 16 |
| DISCIPLINARIOS | | | | | | 5 | | | | | 5 |
| EMPLEO | 4 | | | 5 | | | | 4 | | | 5 |
| EMPLEO | 3 | | 4 | 7 | 2 | 2 | 1 | 3 | | 7 | 5 |
| EMPRENDIMIENTO | 12 | | | 19 | | | | 12 | | 2 | 11 |
| ESTUDIOS | | | 1 | | | | | 7 | | | 4 |
| FINANCIAMIENTO | 7 | | 2 | 1 | | | | 2 | | | 3 |
| INTERMEDIACION | | | | 13 | | | | | | | 13 |
| PLANEACION | | 10 | | | | | | | | | 10 |
| RURALIDAD | | | | 8 | | | | | | | 8 |
| TRASLADO | 3 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | | 3 | 4 |
| Total general | 7 | 8 | 4 | 9 | 7 | 3 | 2 | 6 | 10 | 6 | 8 |

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

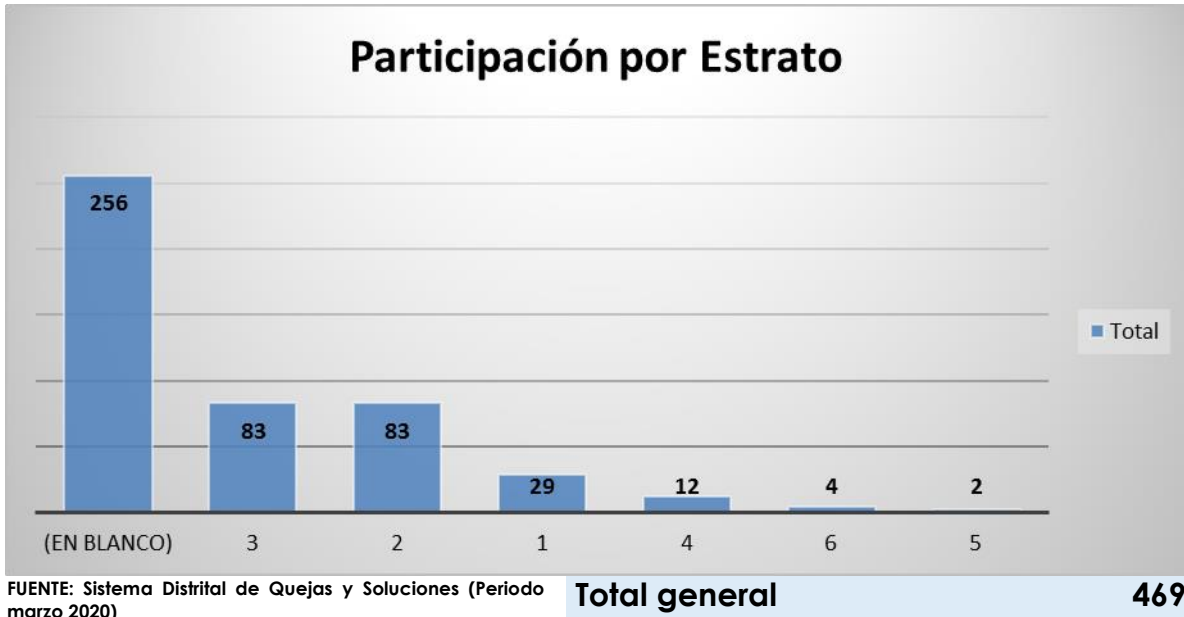
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 57% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Engativá con 7.7% es la más representativa para este periodo.

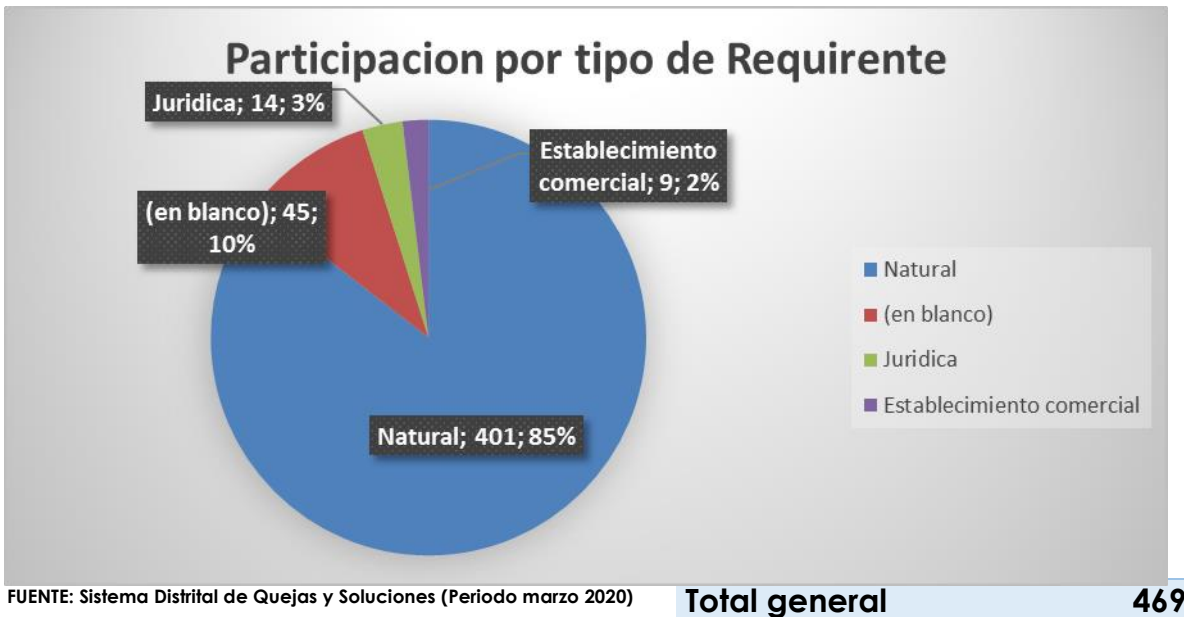


9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en el estrato 3 y 2 ambas con el 17,7% de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 85% de las peticiones presentadas son por personas naturales, se presentó un incremento de las solicitudes por establecimientos comerciales.



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 anónimas.

| NOMBRE PETICIONARIO | N | % |
|---------------------|------------|-------------|
| IDENTIFICADO | 424 | 90% |
| ANONIMO | 45 | 10% |
| TOTAL | 469 | 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 marzo fue de 469 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**WEB**”, con 288 peticiones que representan el 61.4%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 50% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de marzo, se relaciona con los traslados a otras entidades con el 39.66% seguido por requerimientos de empleo con el 27.93% del total recibido.

Se observan variaciones en cuanto al canal utilizado y el subtema para el mes de marzo.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de marzo fue a **La Secretaría de Integración Social**, las cuales comprenden solicitudes auxilio monetario reflejado por la situación que se está presentando en el país.

En el mes de marzo se realizó el **cierre total de 770 requerimientos**, de los cuales 469 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 301 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **8 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 ENGATIVA con 7.7% es la más representativa para este periodo.

El estrato más representativo de nuestros usuarios es el estrato 3 y 2 ambas con el 17,7% de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 85% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% 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 Álvarez |  |
| 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



